

**PENGARUH INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM  
E-FAKTUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPATUHAN  
PENGUSAHA KENA PAJAK**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**TRINANDHA YUDHA ISMOYO  
115030107111088**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG  
2018**

## MOTTO

*Selalu Bersikap baiklah kepada siapa pun*

&

*Jangan Pernah Membuat seorang ibu Murka*

*(alm. Bapak Suyato)*





## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Inovasi pelayanan publik melalui Program E-Faktur terhadap kualitas pelayanan dan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak

Disusun oleh : Trinandha Yudha Ismoyo

NIM : 115030107111088

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, Maret 2018

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota



**Dr. Alfi Haris Wanto, S.AP., M.AP**  
**NIP. 19810601 200501 1 005**



**Trisnawati, S.Sos, M.AP**  
**NIP. 19800307 200801 2 012**



## TANDA PENGESAHAN MAJELIS PENGUJI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 17 Mei 2018  
Jam : 09.00 – 10.00 WIB  
Skripsi atas nama : Trinandha Yudha Ismoyo  
Judul : Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program e-  
Faktur Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan  
Pengusaha Kena Pajak

Dan dinyatakan **LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua



**Dr. Alfi Haris Wanto, S.AP., M.AP NIP.**  
**19810601 200501 1 005**

Anggota



**Trisnawati, S.Sos, M.AP**  
**NIP. 19800307 200801 2 012**

Anggota



**Dr. Mochamad Makmur, MS**  
**NIP. 19511028 198003 1 002**

Anggota



**I Gede Eko Putra S.S, S.AP., M.AP., Ph.D**  
**NIP. 2011078312041000**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan suatu gelar atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis atau diterbitkan orang lain, melainkan kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata saya di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur yang jiplakan atau mengcopy, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 23 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang,                      Maret 2018



Trinandha Yudha Ismoyo  
NIM. 115030107111088

## RINGKASAN

Trinandha Yudha Ismoyo, 2018. Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Faktur Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak .

Alfi Haris Wanto, SAP, MAP, MMG, D. Pol.Sc, Trisnawati, S.Sos., M.AP.. 138 Hal + xvi

---

Semakin berkembangnya dunia perekonomian membawa dampak positif terhadap bertambahnya penerimaan pendapatan Negara dari sektor perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dibawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia selaku penanggung jawab melakukan berbagai upaya dan terobosan akan pelayanan. Salah satu terobosan inovasi dalam sistem administrasi perpajakan adalah e-Faktur. Program e-Faktur ini telah dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang ada Di Indonesia, salah satunya adalah KPP Pratama Malang selatan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dan dibatasi oleh dua fokus penelitian yaitu (1) Pengaruh program e-Faktur terhadap kualitas pelayanan publik; (2) Pengaruh program e-Faktur terhadap Kepatuhan PKP. Sumber data yang digunakan peneliti berdasarkan dari Kuesioner yang telah dijawab oleh responden. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa pada inovasi yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui program e-Faktur memiliki pengaruh yang terhadap kualitas pelayanan dan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak yang ada di KPP Pratama Malang selatan.

Penelitian ini membuktikan bahwa pernyataan atas inovasi yang dilakukan oleh DJP melalui Program E-Faktur memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dan kepatuhan PKP akan faktur pajaknya. Ini dibuktikan dengan adanya hasil uji statistik dari kuesioner yang telah dikumpulkan dilapangan sebesar 66,6% untuk hubungan program e-Faktur dengan kualitas pelayanan publik. Dan sebesar 27,1% untuk hubungan program e-Faktur dengan kepatuhan PKP.

Rekomendasi yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah dari Program e-Faktur yang telah berjalan dalam meningkatkan pelayanan publik masih butuh perhatian khusus. terutama sosialisasi, Karena masyarakat terutama PKP sebagian masih belum paham terhadap program tersebut. Dan fasilitas akan akses menuju sistem e-Faktur dipermudah lagi terutama kehandalan akses informasi dan perbaikan data.

Kata kunci : Inovasi, program e-Faktur, Kualitias Pelayanan publik, Kepatuhan PKP.



## SUMMARY

Trinandha Yudha Ismoyo, 2018. Influence of Public Service Innovation Through E-Faktur Program on Quality of Service and Compliance of taxable enterprise  
Alfi Haris Wanto, SAP, MAP, MMG, D. Pol.Sc, Trisnawati, S.Sos., M.AP. 138  
Hal + xvi

---

The development of the world economy give positive impact on the increase in the state income tax . Directorate General of Tax (DGT) under the auspices of the Ministry of Finance of the Republic of Indonesia as the person in charge of various efforts and breakthroughs of services. One of the breakthrough innovations in tax administration system is e-Faktur This program has been implemented by the Tax Office (KPP) in Indonesia, one of which is KPP Pratama Malang selatan.

This research uses quantitative descriptive research methods and is limited by two research focuses namely (1) Effect of e-invoice program on public service quality; (2) Effect of e-invoice program on PKP Compliance. Sources of data used by researchers based on questionnaires that have been answered by respondents. The result of this research is known that the innovation given by Directorate General of Tax (DGT) through e-invoice program has an effect on the service quality and Taxable Entrepreneur Compliance in KPP Pratama Malang Selatan.

This research prove that a statement over innovation by DJP through the program of e-Faktur to have an influence on the quality of public service and PKP Compliance. Is proven with the results statistical tests from the questionnaire have been collected, of 66,6 % to relations program e-Faktur with the quality of public services. Of 27,1 % to relations program e-Faktur with taxable enterprise compliance.

Recommendations that can be given from the results of this study is From e-invoice Program that has been running in improving public services still need special attention especially socialization, because the community especially PKP who need the program some still do not understand the program. And facilities will access to e-Faktur system simplified again especially the reliability of information access and data repair. Thus PKP will better fulfill its obligations as Taxpayer.

Keyword : innovation, e-Faktur, quality of public service, PKP compliance

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Puji Syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT atas kenikmatan dan kesempatan yang telah di berikan pada penulis untuk bisa mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Pengaruh Inovasi pelayanan publik melalui Program e-Faktur terhadap kualitas pelayanan dan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak,

Skripsi merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Hal ini tentu tidak lepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ucapkan banyak terimakasih terutama kepada :

1. Almarhum Bapak dan Ibu Tercinta yang selalu mendukung apapun yang dilakukan penulis demi kesuksesan penulis, selalu memberikan yang terbaik untuk penulis meski selalu ada hambatan yang dialami penulis.
2. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
4. Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik.
5. Alfi Haris Wanto, SAP, MAP, MMG, D. Pol.Sc selaku dosen pembimbing I dan Trisnawati, S.Sos., M.AP selaku dosen pembimbing II yang dengan

sabar dan penuh perhatian sebagai seorang pendidik, di tengah kesibukannya telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu, memberikan motivasi, mengarahkan kepada penulis hingga akhir penulisan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen di FIA Universitas Brawijaya Malang yang telah berbagi Ilmu dan pengalaman yang tak ternilai harganya kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan yang dengan senang hati bisa menerima peneliti dengan baik serta banyak membantu peneliti dalam memberikan banyak informasi yang peneliti butuhkan terkait dengan penelitian.
8. Sahabat-sahabat PUMA (perkumpulan Usahawan Mahasiswa Akhir) yang selalu memberikan semangat kepada peneliti untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman angkatan 2011 jurusan Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan dorongan dan kebersamaan.
10. Semua pihak yang membantu penulis menyelesaikan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Semoga segala bantuan, dukungan dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal kebaikan beliau mendapatkan pahala yang berlipat dari Allah SWT. Tentusaja penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh

karena itu penulis mengharapkan masukan, kritik dan saran yang membangun demi kebaikan skripsi ini.

Malang, 14 Februari 2018

Penulis





## DAFTAR ISI

MOTTO.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
TANDA PENGESAHAN MAJELIS PENGUJI .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	v
RINGKASAN .....	vi
SUMMARY .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kontribusi Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Administrasi .....	10
1. Administrasi Publik .....	10
2. Administrasi Perpajakan.....	14
B. Inovasi .....	24
1. Definisi Inovasi .....	24
C. Pelayanan Publik.....	28
1. Definisi Pelayanan Publik .....	28
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	29
D. Electronic Government (E-gov).....	33
1. Definisi <i>E-Gov</i> .....	33
2. Latar belakang E-Gov.....	36

3. Manfaat <i>E-Gov</i> .....	37
4. Jenis Electronic Government (E-Gov) .....	39
5. Empat Tipe Relasi <i>E-Government</i> .....	40
6. Aplikasi <i>E-government</i> .....	43
E. Elektronik Faktur (e-Faktur) .....	44
1. Definisi Program e-Faktur .....	44
2. Penggunaan Program e-Faktur .....	49
F. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	52
BAB III METODE PENELITIAN .....	54
A. Jenis Penelitian .....	54
B. Lokasi Penelitian .....	56
C. Jenis Dan Sumber Data .....	56
D. Variabel, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran .....	57
1. Variabel .....	57
2. Definisi Operasional .....	58
3. Skala Pengukuran .....	60
E. Populasi dan Sampel .....	61
1. Populasi .....	61
2. Sampel .....	62
F. Teknik Pengumpulan Data .....	63
G. Uji Validitas dan Reabilitas .....	64
1. Uji Validitas .....	64
2. Uji Reliabilitas .....	67
H. Teknik Analisis Data .....	68
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	68
2. Analisis Regresi Sederhana .....	69
3. Pengujian Hipotesis .....	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	73
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	73
1. Sejarah KPP Pratama Malang Selatan .....	73
2. Visi, Misi, dan Lokasi KPP Pratama Malang Selatan .....	75

3. Tugas, Fungsi dan Tujuan KPP Pratama Malang Selatan .....	76
B. Penyajian Data .....	88
1. Deskripsi Umum Responden .....	88
2. Gambaran Variabel yang Diteliti (Distribusi Operasional) .....	90
C. Analisis Data Hasil Penelitian .....	92
1. Analisis Deskriptif .....	92
D. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	98
1. Hasil Analisa Data Variabel Inovasi Program E-Faktur(X) terhadap Pelayanan Publik (Y1) .....	98
2. Hasil Analisa Data Variabel Inovasi Program E-Faktur(X) terhadap Kepatuhan PKP (Y2) .....	102
E. Pembahasan .....	106
1. Analisis Statistik Dekriptif .....	106
2. Pengaruh Inovasi Program E-Faktur (X) terhadap Pelayanan Publik (Y1) di KPP Malang Selatan .....	111
3. Pengaruh Inovasi melalui program e-Faktur(X) terhadap Kepatuhan PKP (Y2) di KPP Malang Selatan .....	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	114
A. Kesimpulan .....	114
B. Saran .....	114
DAFTAR PUSTAKA .....	116

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Registrasi pajak eletronik .....	47
Gambar 2.2 Memasukan Sertifikat elektronik dan passpword .....	48
Gambar 2.3 Memasukan Password akun PKP .....	48
Gambar 2.4 Registrasi akun pengguna .....	49
Gambar 2.5 Pengisian Informasi PKP .....	49
Gambar 2.6 mengisi pengguna yang berwenang .....	50
Gambar 2.7 membuat database .....	50
Gambar 2.8 range nomor seri .....	51
Gambar 2.9 Perekaman data referensi barang .....	51
Gambar 2.10 Kerangka Pemikiran .....	52
Gambar 3.1 Paradigma penelitian .....	54
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Selatan .....	78

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel, indikator, dan item.....	59
Tabel 3.2 Instrument skala Likert .....	61
Tabel 3.3 Distribusi dan pengembalian kuesioner .....	63
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Instrument .....	65
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrument.....	68
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	88
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	89
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	90
Tabel 4.4 Variabel Inovasi Program e-Faktur (X) .....	91
Tabel 4.5 Variabel Kualitas Pelayanan (Y1) .....	91
Tabel 4.6 Variabel Kepatuhan PKP (Y2) .....	92
Tabel 4.7 Rangkuman Hasil Regresi Variabel X Terhadap Y1 .....	95
Tabel 4.8 Rangkuman Hasil Regresi Variabel X Terhadap Y2 .....	102

## DAFTAR LAMPIRAN

No.     Judul

1. Surat Riset
2. Kuesioner
3. Hasil Kuesioner
4. Tabel Regresi Variabel X Ke Y1
5. Tabel Koefisien determinan variabel X ke Y1
6. Tabel Hasil Uji Parsial (t)
7. Tabel Regresi Variabel X terhadap Y2
8. Hasil Koefisien Determinan X terhadap Y2
9. Hasil Uji Parsial (t)
10. Validitas Variabel X
11. Validitas Variabel Y1
12. Validitas Variabel Y2
13. Hasil Regresi Linier Sederhana X Terhadap Y1
14. Hasil Regresi Linier Sederhana X Terhadap Y2

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Semakin berkembangnya dunia perekonomian membawa dampak positif pada penerimaan pendapatan Negara dari sektor perpajakan. Pajak merupakan sumber pendapatan Negara yang sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Penerimaan pajak berasal dari Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Materai, penerimaan cukai, pencairan tunggakan pajak, maupun pajak-pajak lainnya. ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Penerimaan pajak merupakan sumber utama atau tulang punggung negara dalam pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Pajak bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan peningkatan sarana publik. Alokasi pajak tidak hanya diberikan kepada rakyat yang membayar pajak tetapi juga untuk kepentingan rakyat yang tidak membayar pajak. Dengan demikian, peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan. Lembaga yang bertanggung jawab dalam hal ini adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dibawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Sistem perpajakan di Indonesia yang mengalami perubahan pada tahun 1983 yang sebelumnya menganut sistem perpajakan *Official Assessment System* menjadi sistem perpajakan *self assessment*. Sangat berbeda dari sistem sebelumnya, mulai saat itu Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung pajaknya sendiri. Keberhasilan sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan sukarela Wajib Pajak dan pengawasan yang optimal dari aparat pajak, Wajib Pajak menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan pajaknya sendiri. Pajak yang disetor oleh Wajib Pajak tersebut dianggap benar, sampai pemerintah dapat membuktikannya salah. Pemerintah dalam hal ini adalah DJP berfungsi sebagai pelaksana, pembinaan, pelayanan, pengawas penerapan sanksi bagi Wajib pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku, Sistem *Self assessment* memungkinkan adanya permasalahan akan kepatuhan wajib pajak.

Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah yang sangat klasik yang hampir dihadapi di semua Negara yang menerapkan sistem perpajakan. Permasalahan kepatuhan pajak dapat berupa wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya membayar pajak dengan benar, baik disengaja maupun ketidaktahuan para wajib pajak terhadap sistem *self assessment*. Oleh karena itu pemerintah harus aktif dalam melaksanakan peranannya sebagai pembina dan pengawas terhadap wajib pajak.

Berdasarkan analisis Satgas, di Provinsi Jawa Timur terdapat 841 pengguna Faktur Pajak fiktif dengan nominal PPN fiktif senilai Rp 375 miliar (Pajak.go.id) dengan rinciannya untuk Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I sebesar Rp 246,85 miliar dari 13 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan 588 wajib pajak. Lalu Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II sebesar Rp 113,99 miliar dari 12 KPP



dengan 205 wajib pajak. Adapun Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III sebesar Rp 14,13 miliar dari 13 KPP dengan 48 wajib pajak (tempo.com). Fakta diatas menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak masih enggan membayar pajak dengan benar. Oleh karena itu, dalam sistem *self assessment* ini keberadaan basis data perpajakan yang lengkap dan akurat sangat penting bagi DJP. Data ini akan digunakan untuk membuktikan bahwa penghitungan, penyeteroran dan pelaporan pajak yang dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak sudah benar. Apabila diketahui masih salah, maka data tersebut akan digunakan sebagai dasar tindakan koreksi. Selain melakukan koreksi yang bisa dikatakan berat karena dengan begitu banyaknya Pengusaha Kena Pajak (PKP), pemerintah juga mencoba untuk berinovasi untuk mempermudah mengoreksi kesalahan yang ada,

DJP akan terus melaksanakan berbagai upaya dan terobosan untuk memaksimalkan penerimaan pajak, dengan adanya tuntutan tersebut mendorong Dirjen Pajak terus melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara maksimal. DJP selalu melakukan perubahan dan inovasi dalam sistem administrasi perpajakan dengan tujuan meningkatkan kualitas di setiap pelayanan perpajakan sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara, Modernisasi perpajakan meliputi reformasi kebijakan, reformasi administrasi dan reformasi pengawasan. Reformasi kebijakan terdiri dari amandemen undang-undang antara lain UU No. 36 tahun 2008 mengenai Pajak Penghasilan, UU No. 16 tahun 2009.

Salah satu reformasi yang dilakukan DJP ditandai dengan di tetapkannya visi yaitu : menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan system dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat. Direktorat Jenderal Pajak juga menetapkan misi fiskal salah satunya adalah untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi. Program administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsinya seperti setiap wajib pajak yang menemui kesulitan atau ketidak puasan bisa menghubungi *account representative* dan *complaint center*,

Inovasi diperlukan dalam sistem administrasi, agar wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Sehingga dengan kemudahan tersebut target penerimaan pajak bisa tercapai. Kemudahan untuk memenuhi kewajiban diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, perlu dukungan semua pihak dan sosialisasi secara intens serta terus-menerus agar peningkatan pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan, agar tercapainya administrasi perpajakan yang modern (Mahyudin, 2015).

DJP sebagai pemerintah selalu berinovasi untuk memberikan pelayanan terbaik untuk wajib pajak dengan menggunakan teknologi informasi yang memungkinkan untuk pengawasan yang lebih maksimal Pemerintah sebagai penyedia pelayanan

mengeluarkan program Elektronik Faktur (e-Faktur) yang memungkinkan untuk mengawasi lebih ketat terhadap Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang enggan melaporkan dan membayar pajak dengan benar. Program e-Faktur diyakini oleh pemerintah sebagai solusi untuk mengurangi bahkan untuk menghilangkan faktur fiktif yang merugikan Negara.

Faktur Pajak berbentuk elektronik, yang selanjutnya disebut e-Faktur, adalah sebuah inovasi dalam hal Faktur Pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Program e-Faktur ini adalah salah satu jenis bentuk *elektronic government* dengan jenis *Transact*, karena dalam program e-Faktur terjadi interaksi dua arah antara pemerintah dan yang bersangkutan dalam bertransaksi data. Pemberlakuan e-Faktur dimaksudkan untuk memberikan sebuah inovasi dalam hal pelayanan, kemudahan, kenyamanan, dan keamanan bagi PKP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan khususnya pembuatan Faktur Pajak. PKP yang diwajibkan membuat Faktur Pajak berbentuk elektronik ditetapkan dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak. E-Faktur juga dimaksudkan untuk memberikan kemudahan bagi fiskus dalam mengawasi Kepatuhan PKP melaporkan faktur pajak. Pemberlakuan e-Faktur dilakukan secara bertahap sejak 1 Juli 2014 kepada PKP tertentu. PKP yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Jawa dan Bali wajib menggunakan e-Faktur per 1 Juli 2015. Sedangkan pemberlakuan e-Faktur secara nasional akan secara serentak dimulai pada 1 Juli 2016. PKP yang telah wajib e-Faktur namun tidak menggunakannya, secara hukum dianggap tidak membuat faktur pajak

sehingga akan dikenakan sanksi pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Tujuan diperbaharainya sistem perpajakan dengan ditambahkan dengan e-sistem diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan meningkatkan kepatuhan masyarakat administrasi perpajakan, dan untuk menyesuaikan sistem administrasi perpajakan dengan perkembangan teknologi informasi serta untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam penyampaian surat pemberitahuan tahunan atau surat pemberitahuan masa (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2015).

Berdasarkan pada pemikiran diatas, maka menarik minat peneliti untuk mengadakan riset dengan mengangkat judul **“Pengaruh Inovasi pelayanan publik melalui Program e-Faktur terhadap kualitas pelayanan dan Kepatuhan PKP**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dan penjelasan pada latar belakang maka penulis mengambil rumusan masalah, untuk memperjelas pembahasan maka penulis memberikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh Inovasi program e-Faktur terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan, Kota Malang ?
2. Adakah pengaruh Inovasi program e-Faktur terhadap kepatuhan PKP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan, Kota Malang?

### C. Tujuan Penelitian

Dalam setiap penelitian pada dasarnya memiliki beberapa tujuan yang hendak dicapai, berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh inovasi pelayanan program e-Faktur terhadap Kualitas Pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan, Kota Malang.
2. Untuk mengetahui Pengaruh program e-Faktur terhadap Kepatuhan PKP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan, Kota Malang.

### D. Kontribusi Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah diuraikan diatas, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan dan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis
  - a. Dapat digunakan sebagai bahan informasi dalam rangka menambah wawasan dan gambaran tentang penerapan E-Faktur dalam sistem Pelayanan Pajak
  - b. Dapat digunakan sebagai bahan studi bagi penelitian selanjutnya khususnya yang berkaitan dengan penerapan E-Faktur dalam sistem Pelayanan pajak.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan pemikiran dan pertimbangan bagi Pemerintah proses pengambilan keputusan dan

mengevaluasi kebijakan yang telah dilaksanakan untuk pelaksanaan E-Faktur dalam sistem pelayanan pajak sebagai pendukung penyelenggaraan pajak di Direktorat Jendral Pajak.

### 3. Manfaat Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis maupun praktis yang diterima selama menempuh pendidikan dan selama penelitian di lapangan sehingga manfaat yang diperoleh dapat diterapkan dalam dunia kerja.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai skripsi ini, maka penulis menyusun sistematika penelitian dengan tujuan agar pembaca dapat dengan mudah memahami isi dan makna yang terkandung serta maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini sehingga secara garis besar isi dan pemikiran dari penelitian ini dapat dipahami. Dalam penelitian ini disampaikan pokok-pokok pembahasan dalam setiap bab, yaitu :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini memberikan penjelasan tentang pokok-pokok bab pendahuluan yang memuat latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab Tinjauan Pustaka merupakan bab yang menguraikan tentang beberapa macam teori, konsep, karya ilmiah, serta pendapat dari beberapa

ahli yang digunakan untuk mempermudah pembahasan serta pemecahan masalah terhadap masalah yang berkaitan dengan judul yang diangkat oleh peneliti.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam Bab Metode Penelitian menjelaskan mengenai metodologi penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penulisan ini yaitu mencakup jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisa data

### BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Merupakan bab yang memuat mengenai hasil dan pembahasan hasil penelitian. Peneliti dalam bab ini menguraikan hasil penelitian berupa data-data yang diperoleh selama penelitian, pembahasan dan analisis data.

### BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang secara garis besar memuat temuan pokok, baik bersifat substansial maupun metode teknis serta implikasi dari hasil pembahasan pada bab sebelumnya, serta berisi tentang saran yang merupakan rekomendasi dari peneliti tentang saran dan masukan yang bisa dipertimbangkan oleh pihak terkait.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Administrasi

##### 1. Administrasi Publik

###### a. Definisi Administrasi Publik

Administrasi diperlukan untuk melaksanakan kegiatan dalam intitusi atau organisasi berjalan secara tertib dan teratur. administrasi sangat berpengaruh terhadap maju mundurnya oraganisasi dalam melaksanakan tujuan organisasi. Menurut Hakim (2016:19), administrasi dapat diartikan sebagai arahan, perintah, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, peciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan public, kegiatan analisis, penyeimbangan dan presentasi keputusan, pertimbangan pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa public, dan sebagai arena dibidang kerja akademis dan teoritis. Jadi, Administrasi pada hakekatnya adalah usaha untuk menolong, usaha untuk membantu, usaha untuk memimpin atau mengarahkan semua kegiatan dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Sedangkan publik berarti umum, masyarakat, atau negara. Tandjung, dan Modeong dalam Khalid (2010:12) menyebutkan bahwa istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu public yang berarti umum, masyarakat atau



negara. Apabila *public administration* diterjemahkan sebagai administrasi negara, maka kecenderungan pelayanan dan penyelenggaraan roda pemerintahan akan bermotivasi serba Negara. Pengertian negara salah satunya adalah memiliki legitimasi untuk memaksa dan tidak bisa dibantah. Dengan maksud untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat maka istilah *public administration* di berbagai kajian keilmuan sebaiknya tetap diterjemahkan sebagai administrasi publik. Arti dari *public* itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Menurut Prajudi Atmosudirdjo dalam Yusuf (2009:12) Administrasi publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan. Dan Menurut Dwight Waldo dalam Yusuf (2009:12) Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarah kacakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

b. Ruang lingkup administrasi publik

Nicholas Henry (1995) dalam Yeremias T Keban (2004:23) memberikan beberapa ruang lingkup yang dapat dilihat dari perkembangan administrasi publik, antara lain :

- 1) Organisasi publik, yang pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi,
- 2) Manajemen publik yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumberdaya manusia.
- 3) Implementasi yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintahan dan etika birokrasi.

Aspek atau dimensi strategis yang dibicarakan dalam administrasi publik atau yang paling menentukan dinamika administrasi publik adalah (1) manajemen faktor internal dan eksternal, (2) pengaturan struktur organisasi agar kewenangan dan struktur tanggung jawab, termasuk perilakunya sesuai kondisi dan tuntutan lingkungan, (3) respons secara benar terhadap kebutuhan, kepentingan dan aspirasi masyarakat dalam pembuatan keputusan atau kebijakan publik, (4) pengaturan moral dan etika melalui kode etik agar semua penggunaan kemampuan, kompetensi dan profesi tidak disalahgunakan untuk kepentingan di luar kepentingan publik, (5) pengenalan karakteristik lingkungan dimana administrasi publik itu beroperasi, baik dalam konteks hubungan antara lembaga negara, lembaga swasta, masyarakat dan lingkungan lain seperti lingkungan politik,

ekonomi, sosial dan budaya, dan (6) akuntabilitas kinerja yaitu suatu janji kepada publik yang harus dipenuhi atau ditepati dan dapat dipertanggungjawabkan melalui berbagai kegiatan pelayanan atau pemberian barang barang publik.

c. Dimensi-Dimensi Administrasi Publik

Kemudian menurut Yeremias T. Keban (2004:11) ruang lingkup suatu administrasi publik meliputi dimensi-dimensi strategis yaitu:

- 1) Dimensi Kebijakan, menyangkut proses pembuatan keputusan untuk penentuan tujuan dan cara atau alternatif terbaik untuk mencapai tujuan tersebut.
- 2) Dimensi Organisasi, berkenaan dengan pengaturan struktur dan hirarki yang meliputi pembentukan unit, pembagian tugas antar unit (lembaga-lembaga publik), penetapan prosedur, aturan dan standar untuk mencapai tujuan organisasi.
- 3) Dimensi Manajemen, menyangkut proses bagaimana kegiatan-kegiatan yang telah dirancang dapat diimplementasikan untuk mencapai tujuan organisasi melalui prinsip-prinsip tertentu.
- 4) Dimensi Etika dan Moral, memberikan tuntunan moral terhadap administrator tentang apa yang salah dan apa yang benar, atau apa yang baik atau apa yang buruk.
- 5) Dimensi Lingkungan, diibaratkan dengan suhu atau iklim serta karakteristik lokasi dimana tubuh manusia bertumbuh dan berkembang,

manakala iklim atau suhu serta lokasi kurang cocok atau bersifat mengancam tubuh manusia maka tubuh tersebut akan sakit atau terhambat untuk berkembang.

6) Dimensi Akuntabilitas, merupakan dimensi yang menggambarkan dunia administrator yang telah dipercayakan sebagai pihak yang profesional dan bermoral itu dituntut untuk mempertanggungjawabkan segala perbuatan dan keputusannya kepada pihak yang seharusnya mereka layani dalam bentuk kinerja.

## **2. Administrasi Perpajakan**

### **a. Definisi Pajak**

Menurut Soemitro dalam Zuraída (2011:3) pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa imbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Lebih lanjut Brotodihardjo dalam Zuraída (2011:4) mengemukakan pajak adalah keseluruhan dan peraturan-peraturan yang meliputi wewenang pemerintah untuk mengambil kekayaan seseorang dan menyerahkannya kembali kepada masyarakat dengan melalui kas Negara, sehingga ia merupakan bagian dari hukum publik, yang mengatur hubungan-hubungan hukum antar Negara dan orang-orang atau badan-badan (hukum) yang berkewajiban membayar pajak.

Undang-Undang perpajakan juga telah memberikan definisi dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung. Waluyo (2013:3) menyebutkan beberapa ciri yang melekat pada pengertian pajak yaitu :

- 1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
- 2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- 3) Pajak dipungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- 4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai public investment.

b. Fungsi Pajak

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan Negara yang menjalankan pajak. Sebagai Negara yang menerapkan pajak, maka warga negaranya diwajibkan untuk membayar pajak yang telah diatur oleh undang-undang yang ditetapkan. Pajak sebagai salah satu sektor dalam penerimaan Negara juga bertujuan untuk membantu pemerintah dalam membiayai kegiatan-kegiatan pemerintah seperti peningkatan kesejahteraan

masyarakat dan pembangunan Negara. Hal tersebut merupakan salah satu dari fungsi pajak. Menurut Waluyo (2013:6) pajak mempunyai dua fungsi yaitu :

1) Fungsi Penerimaan (Budgeter)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang di peruntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh : dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2) Fungsi Mengatur (Reguler)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang social dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras maupun barang mewah.

Widyaningsih dalam Harjo (2013:9) mengemukakan lima fungsi pajak yakni :

1) Fungsi penerimaan (Budgeter)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Dalam APBN, pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri.

2) Fungsi Mengatur ( Regulator)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang social dan ekonomi. Misal PPnBM untuk barang-barang mewah, hal ini diterapkan pemerintah dalam upaya mengatur agar tingkat konsumsi barang-barang mewah dapat dikendalikan

3) Fungsi Stabilitas

Fungsi ini berhubungan dengan kebijakan untuk menjaga stabilitas harga (melalui dana yang diperoleh dari pajak) sehingga laju inflasi dapat dikendalikan.

#### 4) Fungsi Redistribusi

Dalam fungsi redistribusi, lebih ditekankan unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat. Fungsi ini terlihat dari adanya lapisan tarif dalam pengenaan pajak. Contohnya dalam pajak penghasilan, Semakin besar jumlah penghasilan maka akan semakin besar pula jumlah pajak yang terutang.

#### 5) Fungsi Demokrasi

Pajak dalam fungsi demokrasi merupakan wujud system gotong royong. Fungsi ini dikaitkan dengan tingkat pelayanan pemerintah kepada masyarakat pembayar pajak.

### c. Faktur Pajak

Menurut UU Nomor 42 Tahun 2009 Faktur Pajak adalah bukti pungutan pajak yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak yang melakukan penyerahan barang kena pajak atau penyerahan jasa kena pajak. Pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apa pun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar Daerah Pabean, melakukan usaha jasa termasuk mengekspor jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar Daerah Pabean. Barang



adalah barang berwujud, yang menurut sifat atau hukumnya dapat berupa barang bergerak atau barang tidak bergerak, dan barang tidak berwujud. Penyerahan barang kena pajak adalah setiap penyerahan barang kena pajak yang dikenai pajak berdasarkan undang-undang nomor 42 tahun 2009.

Jasa adalah setiap kegiatan pelayanan yang berdasarkan suatu perikatan atau perbuatan hukum yang menyebabkan suatu barang, fasilitas, kemudahan, atau hak tersedia untuk dipakai, termasuk jasa yang dilakukan untuk menghasilkan barang karena pesanan atau permintaan dengan bahan dan atas petunjuk dari pemesan. Penyerahan jasa kena pajak adalah setiap kegiatan pemberian jasa yang dikenai pajak berdasarkan undang-undang nomor 42 tahun 2009.

#### d. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mansyuri dalam Harjo (2013:27) Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi empat, yakni :

##### 1) *Official Assesment System*

Yaitu Suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menghitung besarnya pajak terhutang oleh seseorang berada pada pemungut atau aparat pajak, dalam hal ini Wajib Pajak bersifat pasif, menunggu pajak dari aparat pajak, hutang baru timbul bila sudah ada surat ketetapan pajak dari aparat pajak.

##### 2) *Self Assesment System*



Yaitu sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menghitung besarnya pajak terhutang berada pada Wajib Pajak. Dalam sistem ini Wajib Pajak harus aktif menghitung, memperhitungkan. Menyetorkan dan melaporkan sendiri pajaknya. Fiskus Tidak turut campur dalam perhitungan besarnya pajak terhutangan kecuali wajib pajak menyalahi aturan.

### 3) *Full Self Assesment System*

Yaitu suatu sistem perpajakan dimana wewenang untuk menghitung besarnya pajak terhutang oleh wajib pajak berada pada wajib pajak itu sendiri dalam menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri pajaknya. Fiskus tidak turut campur dalam perhitungan besarnya pajak yang terhutang. Sehingga berhasil tidaknya pemungutan pajak tergantung pada Wajib Pajak karena inisiatif dari peran dominasi perpajakan berada pada wajib pajak.

### 4) *Semi Full Self Assesment System*

Yaitu sistem perpajakan yang menggabungkan antara self assessment dan official assessment.

Waluyo (2013:17) mengemukakan mengenai sistem pemungutan pajak yaitu :

#### 1) *Sistem Official Assesment*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. Ciri-Ciri *Official Assesment System* adalah (1)

wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus, (2) wajib pajak bersifat pasif, (3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

## 2) Sistem *Self Assesment*

Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

## 3) Sistem *Withholding*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Zuraida (2011:5) menjelaskan bahwa setelah reformasi perpajakan tahun 1983, terjadi perubahan yang sangat mendasar dalam sistem perpajakan di Indonesia karena sebelum tahun 1983, sistem perpajakan di Indonesia menganut sistem *official assessment*, berubah menjadi sistem *self assessment*. Berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan (UU KUP), prinsip *self assessment* artinya memberikan kepercayaan secara penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang sesuai dengan perhitungan wajib pajak.

Hal tersebut berarti prinsip *self assessment* mewajibkan wajib pajak membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan

perundan-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak yang tercemin dalam pasal 12 ayat 1 UU KUP. Berdasarkan ketentuan tersebut, Direktorat Jendral Pajak tidak berkewajiban untuk menerbitkan surat ketetapan pajak atas semua surat pemberitahuan surat wajib pajak. Penerbitan suatu surat ketetapan pajak hanya terbatas pada Wajib Pajak tertentu yang disebabkan oleh ketidakbenaran dalam pengisian surat pemberitahuan atau karena ditemukan data fiskal yang tidak dilaporkan oleh Wajib Pajak.

e. Pengusaha Kena Pajak

1) Definisi Pengusaha Kena Pajak

Menurut Purwono (2010:23) “Pengusaha Kena Pajak (PKP) adalah pengusaha yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Penyerahan Jasa Kena Pajak yang dikenai pajak berdasarkan Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya.” Menurut Undang-Undang Pajak Penambahan Nilai Semua Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif (persyaratan yang sesuai dengan ketentuan mengenai subjek pajak sebagaimana telah diatur berdasarkan Undang-Undang Pajak Penghasilan 1984 dan perubahannya) dan persyaratan objektif (persyaratan bagi subjek pajak dan menerima atau memperoleh penghasilan atau diwajibkan untuk melakukan pemotongan/ pemungutan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Pajak Penghasilan 1984 dan perubahannya.) Sesuai dengan ketentuan

Peraturan perundang-undangan perpajakan berdasarkan sistem self assessment , wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jendral Pajak untuk dicatat sebagai Wajib Pajak dan sekaligus mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak.

Menurut Mardiasmo (2013: 29) PKP adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apa pun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean, melakukan usaha jasa atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean. Terhadap Pengusaha yang telah memenuhi syarat sebagai pengusaha kena pajak, tetapi tidak melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP dikenai Sanksi Sesuai fengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, Fungsi pengukuhan PKP adalah digunakan untuk mengetahui identitas PKP yang sebenarnya juga berguna untuk melaksanakan hak dan kewajiban di sektor pajak penambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah serta untuk pengawasan administrasi perpajakan.

## 2) Kewajiban dan Pengecualian Kewajiban Pengusaha Kena Pajak

Menurut Mardiasmo (2009:274) pengusaha Kena Pajak berkewajiban antara lain untuk :

- a) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak.

- b) Memungut Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Barang Mewah yang terutang.
- c) Membuat faktur pajak atas semua peyerahan kena pajak.
- d) Membuat nota retur dalam hal terdapat pengembalian barang kena pajak
- e) Melakukan pencatatan atau pembukuan mengenai kegiatan usahanya.
- f) Penyampaian surat pemberitahuan masa pajak pertambahan nilai pajak

Pengusaha yang dikecualikan dari kewajiban sebagai pengusaha kena pajak menurut Mardiasmo (2009:274) pengusaha kecil adalah pengusaha yang selama satu tahun buku melakukan penyerahan barang kena pajak dan/atau jasa kena pajak dengan jumlah peredaran bruto atau penerimaan bruto tidak lebih dari Rp.600.000,- (enam ratus ribu rupiah). Pengusaha yang semata-mata menyerahkan barang dan/atau jasa yang tidak dikenakan pajak pertambahan nilai.

### 3) Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Jenis Dan Sumber Data

Rahayu (2010:139) mengatakan bahwa “pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”. Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak adalah kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi semua peraturan perundang-undangan

perpajakan, baik kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang maupun kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran tunggakan pajak terutangnya.

Kriteria pengusaha pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.235/KMK.03/2003 adalah:

- a) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b) Tidak mempunyai tunggakan pajak atau untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bagian perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir
- d) Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

## **B. Inovasi**

### **1. Definisi Inovasi**

Inovasi (*Innovation* dan *innovate* , yang berasal dari bahasa latin *innovare*), berarti berubah sesuatu menjadi yang baru. Pengertian lain *innovate* dalam Oxford English dictionary edisi tahun 1939 yang dikutip oleh (Irwan noor 2013), yaitu "*the act of introducing a new product into market*". Ini untuk

membedakan pengertian dengan kreasi (*creation*). Dalam kamus Oxford dijelaskan bahwa *recreate* adalah *cause (something) to exist, make something new or original*); *bring to existence*. Sementara itu *innovate* berarti *make change : introduce new things* atau dengan kata lain *bring change*.

Dalam Buku Irwan Noor juga mengutip pengertian inovasi menurut beberapa ahli yaitu oleh Manuel (2006:3)

*“An Important distinction is normally made between invention and innovation. Invention is the first occurrence of an idea for a new product or process, while innovation is the first attempt to carry it out into practice. Sometimes invention and innovation are closely linked, to the extent that is hard to distinguish one from another.”*

Inovasi bermakna bahwa muncul sesuatu yang semula tidak ada menjadi ada. Sementara inovasi berarti mengubah sesuatu hal yang sudah ada menjadi baru. Pemikiran ini juga dikemukakan oleh Kim (Noor, 2013:84), *“Innovation is a novel idea, action, means or ends that bring about change. Novelty can be subjective or objective and change can be reasonably big or disruptive and fundamental”*.

Dengan demikian, kata kunci dalam inovasi adalah perubahan, perubahan dapat diimplementasikan dalam kaitan dengan semua jenjang dan sektor dibidang yang bersangkutan. Perubahan dapat terjadi secara kebetulan dan tidak sistematis, tetapi agar perubahan dapat disebut sebagai inovasi, perubahan tersebut harus mengandung unsur kesadaran dan perenungan yang kuat.

Dalam buku Trisnawati (2017:6) mengutip pendapat Mulgan dan Albury .terhadap inovasi. Yaitu *“Innovation should be a core activity of public*



*sector: its helps public services to improve performance and increase public value : respond to the expectation of citizen and adapt o the needs of user: increase service efficiency and minimize cost.”* . Pengertian Inovasi dan Invensi menurut UU No. 18 tahun 2002 yaitu Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi. Sedangkan invensi adalah suatu ciptaan atau perancangan baru yang belum ada sebelumnya yang memperkaya khazanah serta dapat dipergunakan untuk menyempurnakan atau memperbarui ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada. Dengan demikian dari ulasan diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah perubahan / pengembangan dari suatu yang sudah ada menjadi lebih efisien dan efektif dengan perencanaan yang lebih dahulu.

Dengan merujuk pada pengertian pengertian diatas. Maka sebuah inovasi tidak akan bisa berkembang. Dan walaupun tidak ada suatu kesepakatan definisi mengenai inovasi, namun secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai *attribute* (Trisnawati, 2017:88)

a. *Relative advantage* atau Keuntungan relative

Sebuah Inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri membedakan dengan yang lain.

b. *Compatibility* atau kesesuaian

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun sebagai proses transisi ke inovasi terbaru

c. *Complexity* atau kerumitan

Dengan sifat yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan sebelumnya, namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting.

d. *Triability* atau kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah diuji dan terbukti mempunyai keuntungan dibandingkan dengan yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik, dimana setiap pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas sebuah inovasi.

e. *Observability* atau kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yg lebih baik.

## C. Pelayanan Publik

### 1. Definisi Pelayanan Publik

Menurut Kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan menurut American Marketing Association, seperti dikutip Donald dalam buku hardiyansyah (2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin tidak berkaitan dengan suatu produksi fisik.

Menurut Sabaruddin (2015:9) pelayanan public merupakan kegiatan administrasi Negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Sehingga tujuan dari administrasi publik adalah untuk memenuhi kebutuhan publik. Dalam memenuhi kebutuhan public, tentu harus didukung dengan ketersediaan administrator public yang memiliki komitmen pada publik. Revormasi pelayanan publik merupakan pilihan yang tepat dalam menjawab kebutuhan dan keinginan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas

Berdasarkan KEMENPAN Nomor 63 tahun 2003, definisi pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang

dan atau jasa. Sedangkan menurut bab I ayat 1 UU no.25/2009 yang dimaksud dengan pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mengikuti definisi diatas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah dan dilingkungan BUMN atau BUMD, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Maka dari pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang telah diuraikan, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layana atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan ada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

## **2. Kualitas Pelayanan Publik**

Definisi kualitas sangat beraneka ragam dan mengandung banyak makna. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik, Menurut Goetsh dan davis dalam buku Hardiyansyah (2011:36), “Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,jasa ,manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau

melebihi harapan”. Maka dapat disimpulkan dari pendapat beberapa ahli diatas, kualitas merupakan keadaan dimana sesuatu dapat memenuhi keinginan,kebutuhan,dan harapan pelanggan.

Berbagai kebijakan nasional dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut telah memberikan pondasi bagi instansi Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk melakukan upaya nyata dalam mereformasi pelayanan. Berdasarkan itu berbagai perubahan pendekatan, metode dan instrumen (alat bantu) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik telah dikembangkan dan digunakan. Instrumen-instrumen untuk mencapai standar kualitas manajemen yang sebelumnya lebih dikenal dan digunakan oleh organisasi swasta (komersial) telah diadopsi dan digunakan juga oleh berbagai organisasi pemerintah.Instrumen standar kualitas manajemen tersebut misalnya: ISO 9000, *Malcolm Baldrige National Award*, *Balanced Scorecard (BSC)* dan *Customers Satisfaction Index (CSI)* dan lainnya. Hampir semua instrumen atau metode peningkatan kualitas manajemen tersebut diarahkan untuk pada akhirnya mewujudkan kualitas pelayanan yang semakin baik. Dengan kata lain, hampir semuanya digunakan untuk merorientasi kegiatan organisasi ke kepentingan pelanggannya (pengguna pelayanannya) masing-masing. Karena itu pula semua instrumen (metode) tersebut mengandung teknik atau cara-cara untuk berkomunikasi dengan para pengguna pelayanan untuk memperoleh aspirasi mereka terkait dengan ragam, kualitas dan berbagai aspek pelayanan lainnya.

Secara umum, ada dua pola utama yang digunakan untuk memperoleh aspirasi pengguna pelayanan. Pola pertama adalah pernyataan kepuasan pengguna pelayanan terhadap kinerja pelayanan itu sendiri. Pola kedua adalah pernyataan ketidakpuasan pengguna pelayanan terhadap kinerja pelayanan. Pernyataan ketidakpuasan diungkapkan dalam bentuk keluhan (pengaduan) dari pengguna pelayanan. Pengamatan menunjukkan bahwa para pengguna pelayanan umumnya lebih mudah mengungkapkan dan menyampaikan pernyataan ketidakpuasan (keluhan/ pengaduan) daripada pernyataan kepuasan terhadap kinerja pelayanan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Kualitas yang diberikan kepada masyarakat memiliki ukuran tersendiri. Menurut Zeithaml dalam buku Hardyansyah(2011), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu :

- a. *Tangible* (berwujud), yaitu seperti halnya fasilitas fisik, peralatan, personil, maupun komunikasi
- b. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
- c. *Responsiviness* (respon /ketanggapan), kemauan dalam membantu konsumen dan bertanggung jawab terhadap layanan yang diberikan
- d. *assurance* (jaminan), yaitu dapat memberikan jaminan legalitas, kepastian, keamanan dalam pelayanan

- e. *Empathy* (empati). Sikap ramah oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.

Seperti yang telah dijelaskan diatas, kualitas pelayanan memiliki indikator tertentu bisa disebut standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan . Menurut KENMENPAN Nomor 63 tahun 2003, tentang standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak masa pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, biaya tariff pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- d. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan . kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengalaman,keahlian,keterampilan,sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Keputusan diatas dapat dijadikan pedoman sebagai perbaikan/ peningkatan pelayanan yang sudah ada, dan dapat memicu berbagai perbaikan



akan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah berusaha memperbaiki pelayanan yang telah ada dengan menimbang keluhan/saran dari masyarakat.

#### **D. Electronic Government (E-gov)**

Perkembangan teknologi informasi memacu setiap organisasi baik bisnis maupun publik untuk mencari peluang baru agar organisasi dapat menciptakan keuntungan yang kompetitif. Sistem informasi berbasis computer bertujuan untuk memberikan informasi organisasi guna kebutuhan yang bersifat umum dan menyediakan informasi dalam bentuk laporan periodik. Sistem informasi berbentuk computer ini terdiri dari manusia, perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), data dan prosedur-prosedur organisasi yang saling berinteraksi dalam menyediakan data dan informasi yang tepat pada waktunya kepada pihak-pihak dalam maupun diluar organisasi yang bersangkutan.

##### **1. Definisi E-Gov**

Definisi dari e-government yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh organisasi pemerintah dalam menjalankan tugasnya mengelola pemerintahan dan menyediakan layanan publik. Pemanfaatan TIK dalam konteks ini mencakup penggunaan perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan jaringan komputer untuk memfasilitasi komunikasi dan proses bisnis organisasi. Melalui e-government, penyediaan informasi dan pelayanan pemerintah dapat digelar secara daring (*online*) melalui jaringan internet dan media digital lainnya. Karakteristik jaringan

internet dan media digital memungkinkan masyarakat dapat mengakses layanan e-government kapanpun dan dimanapun sepanjang waktu. E-government juga memungkinkan adanya interaksi dan komunikasi antara pemerintah dan publik untuk saling berbagi informasi. Dalam tingkat yang lebih tinggi, layanan e-government mampu mengakomodir jenis pelayanan transaksional yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran. Secara umum penerapan e-government bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja pemerintah serta untuk memberikan layanan publik yang lebih berkualitas. (damanik dan purwaningsih :2017:154).

Definisi *E-Gov* menurut Lembaga dan Institusi Non-Pemerintah dalam buku karangan Indrajit (2006:6). Bank Dunia (*World Bank*) mendefinisikan e-Government sebagai berikut:

*“E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.”*

*E-gov* lebih digunakan oleh instansi pemerintah yang berhubungan dengan informasi teknologi (seperti jaringan yang luas, internet, dan komputasi secara) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga, usaha, dan instansi pemerintahan yang lain.

UNDP (United Nation Development Programme) mendefinisikannya secara lebih sederhana, yaitu: *“E-government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies.* “Pemerintahan elektronik adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan oleh instansi pemerintah

Menurut Heeks dalam Risnandar (2014:194) e-Government diartikan sebagai pemanfaatan ICT untuk mendukung pemerintahan yang baik (good governance). Lebih lanjut dijelaskan bahwa e-Government mencakup:

1) *e-Administration* Untuk memperbaiki proses pemerintahan dengan menghemat biaya, dengan mengelola kinerja, dengan membangun koneksi strategis dalam pemerintah sendiri, dan dengan menciptakan pemberdayaan.

2) *e-Citizen & e-Services* Menghubungkan warga masyarakat dengan pemerintah dengan cara berbicara dengan dengan warga dan mendukung akuntabilitas, dengan mendengarkan masyarakat dan mendukung demokrasi, dan dengan meningkatkan layanan publik.

3) *e-Society* Membangun interaksi di luar pemerintah dengan bekerja secara lebih baik dengan pihak bisnis, dengan mengembangkan masyarakat, dengan membangun kerjasama dengan pemerintah, dan dengan membangun masyarakat madani.

Dari Beberapa Pendapat yang telah dikemukakan diatas. Maka E-gov dapat didefinisikan sebagai Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan, mempermudah masyarakat mendapatkan informasi dan menghubungkan antara masyarakat dengan pemerintah.

## 2. Latar belakang E-Gov

Dalam era globalisasi akan dilandasi dengan kebutuhan informasi yang semakin meningkat dan adanya jaringan internet, batas wilayah Negara semakin tidak jelas, persaingan perdagangan semakin ketat. Munculnya tuntutan masyarakat daerah pada birokrat untuk meningkatkan kinerja dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah. Kemajuan teknologi informasi yang semakin maju dan mampu mendorong kegiatan.

E-Gov muncul dengan berbagai latar belakang pada umumnya muncul karena adanya tuntutan dari masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih baik, efektif dan cepat serta aspirasi dan pendapat dari masyarakat ingin lebih didengar oleh pemerintah Anwar (2003: 112) dalam bukunya menjelaskan maksud, tujuan, dan manfaat diterapkannya E-Gov sebagai berikut Tujuan ditetapkan E-Gov adalah :

- a. Terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dan masyarakat sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah.
- b. Melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik dari apa yang telah berjalan saat ini,
- c. Menunjang good governance dan ketebukaan
- d. Meningkatkan pendapatan asli daerah.

Sedangkan dalam Impres No 3 tahun 2003 tentang pengembangan E-Gov diarahkan untuk mencapai 4 (empat tujuan yaitu) :

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga Negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan Negara.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah pusat dan pemerintah daerah,

### 3. Manfaat *E-Gov*

Tanpa mengecilkkan arti dari beragam contoh definisi yang telah dipaparkan sebelumnya, setidaknya-tidaknya ada kesamaan karakteristik dari setiap definisi e-Government menurut Indrajit, yaitu :

- a. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (moderen) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder); dimana

- b. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik.

Sedangkan dalam Impres No 3 tahun 2003 menjelaskan manfaat lain dari electronic government sebagai berikut, :

- a. Efisiensi

Efisiensi bisa terjadi dalam berbagai bentuk. Beberapa proyek dapat mengurangi kesalahan dan meningkatkan konsistensi hasil dengan melakukan standarisasi tugas. Lebih lanjut, efisiensi juga terjadi pada sisi pembiayaan dan minimalisasi lapisan proses didalam organisasi dengan mengefisienkan prosedur operasi. Tentu saja waktu juga menjadi lebih singkat. Terutama pada tugas-tugas yang berulang. Selain itu pegawai pemerintah dapat memperoleh kesempatan untuk menambah ilmu dan kecapakan pegawai.

- b. Peningkatan Layanan dan lahirnya layanan baru

Akan ditemui peningkatan kualitas, tentang jangkauan dan aksesibilitas pada setiap layanan yang diberikan pemerintah. Dalam upaya memberikan efisiensi layanan harus ditingkatkan dengan cara seperti transaksi lebih cepat, akuntabilitas semakin baik, proses kerja semakin baik. Dari e-government juga akan memicu lahirnya layanan baru seiring dengan kemungkinan untuk mengkombinasikan layanan yang sudah ada sekaligus meningkatkan interaksi antar warga.

#### 4. Jenis Electronic Government (E-Gov)

Eko Indrajit dalam Bukunya menerangkan bahwa ada beberapa jenis dari electronic government, yaitu :

##### *a. Publish*

Jenis ini merupakan implementasi e-Government yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Di dalam kelas Publish ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah computer atau handphone melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (website) departemen atau divisi terkait dimana kemudian user dapat melakukan browsing (melalui link yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan.

##### *b. Interact*

Berbeda dengan kelas Publish yang sifatnya pasif, pada kelas Interact telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas Publish, user hanya dapat mengikuti link saja). Yang



kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti chatting, tele-conference, web-TV, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui email, frequent ask questions, newsletter, mailing list, dan lain sebagainya).

*c. Transact*

Yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas Interact, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privacy berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

## **5. Empat Tipe Relasi *E-Government***

Seperti halnya di dalam dunia aplikasi e-Commerce yang kerap diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu tipe B-to-B dan B-to-C, di dalam konsep e-Government menurut GSA Federal Technology Service dalam buku indrajit dikenal pula empat jenis klasifikasi, yaitu: G-to-C, G-to-B, G-to-G, dan G-to-E.

*a. Government to Citizens*

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *e-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *e-Government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

*b. Government to Business*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah.

Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

c. *Government to Governments*

Di era globalisasi terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya. Berbagai penerapan e-Government bertipe G-to-G ini yang telah dikenal luas antara lain:

Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air;

d. *Government to Employees*

Pada akhirnya, aplikasi e-Government juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Berbagai jenis aplikasi yang dapada dibangun dengan menggunakan format G-to-E ini antara lain:

Sistem pengembangan karir pegawai pemerintah yang selain bertujuan untuk meyakinkan adanya perbaikan kualitas sumber daya

manusia, diperlukan juga sebagai penunjang proses mutasi, rotasi, demosi, dan promosi seluruh karyawan pemerintahan;

Aplikasi terpadu untuk mengelola berbagai tunjangan kesejahteraan yang merupakan hak dari pegawai pemerintahan sehingga yang bersangkutan dapat terlindungi hak-hak individualnya. Sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga kesehatan (rumah sakit, poliklinik, apotik, dan lain sebagainya) dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan, dan lain-lain) untuk menjamin tingkat kesejahteraan karyawan beserta keluarganya.

#### 6. Aplikasi *E-government*

Salahsatu Aplikasi *E-government* menurut [kominfo.go.id](http://kominfo.go.id) adalah MANajemen integrasi dan perTukaRan data atau disebut MANTRA. Aplikasi MANTRA bermanfaat untuk menjembatani pertukaran data antar instansi pemerintah meskipun berbeda Database, Aplikasi maupun Sistem Operasinya. Aplikasi MANTRA dapat difungsikan sebagai GSB (Government Service Bus) dan Web-API (Application Programming Interface).

GSB merupakan suatu sistem yang mengelola integrasi informasi dan pertukaran data antar instansi pemerintah. GSB mampu mensinergikan informasi dari beberapa Web-API (Application Programming Interface).

Web-API dapat dipandang sebagai media Interoperabilitas Sistem Informasi.

Sampai saat ini aplikasi MANTRA telah digunakan di :

1. Ditjen Dukcapil, Kementerian Dalam Negeri
2. BNP2TKI
3. Kementerian Komunikasi dan Informatika
4. Ditjen Pajak, Kementerian Keuangan
6. LKPP
7. Kementerian Luar Negeri
8. Pemkab Bangka
9. Pemkot Pekalongan
10. Pemprov Jawa Barat

Instansi yang ingin menggunakan aplikasi MANTRA dapat menghubungi Direktorat e-Government untuk selanjutnya mengirimkan surat resmi kepada Direktur e-Government perihal permohonan pemanfaatan, bimbingan teknis dan instalasi Aplikasi MANTRA.

## **E. Elektronik Faktur (e-Faktur)**

### **1. Definisi Program e-Faktur**

Faktur Pajak berbentuk elektronik, yang selanjutnya disebut e-Faktur, adalah Faktur Pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Pemberlakuan e-Faktur dimaksudkan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan

keamanan bagi PKP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan khususnya pembuatan Faktur Pajak. Sehubungan dengan pemberlakuan Faktur Pajak berbentuk elektronik (e-Faktur), DJP perlu mengumumkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Telah diterbitkan ketentuan yang mengatur mengenai Faktur Pajak berbentuk elektronik (e-Faktur), yaitu:
- b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 151/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pembuatan dan Tata Cara Pembetulan atau Penggantian Faktur Pajak;
- c. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik;
- d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-17/PJ/2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER 24/PJ/2012 tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian Keterangan, Prosedur Pemberitahuan dalam rangka Pembuatan, Tata Cara Pembetulan atau Penggantian, dan Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak; dan
- e. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-136/PJ/2014 tentang Penetapan Pengusaha Kena Pajak yang Diwajibkan Membuat Faktur Pajak Berbentuk Elektronik..Hal-hal yang perlu diketahui terkait dengan e-Faktur dapat diinformasikan sebagai berikut:

- 1) e-Faktur berbentuk elektronik, sehingga tidak diwajibkan untuk dicetak dalam bentuk kertas,namun demikian dalam hal diperlukan cetakan kertas baik oleh pihak penjual dan/atau pihak pembeli, e-Faktur dipersilahkan untuk dicetak sesuai dengan kebutuhan.

- 2) e-Faktur ditandatangani secara elektronik sehingga tidak disyaratkan lagi untuk ditandatangani secara basah oleh pejabat/pegawai yang ditunjuk oleh Pengusaha Kena Pajak.
  - 3) e-Faktur menggunakan mata uang Rupiah.
  - 4) Dalam hal e-Faktur dicetak dalam bentuk file pdf dan/atau kertas, maka contoh tampilannya adalah sebagaimana terlampir (Lampiran II). Apabila e-Faktur dicetak di atas kertas yang disediakan secara khusus oleh Pengusaha Kena Pajak, misalnya kertas yang telah dicetak logo perusahaan, alamat, atau informasi lainnya, maka e-Faktur yang dicetak di atas kertas tersebut tetap berfungsi sebagai Faktur Pajak.
- f. Tata cara pembuatan dan pelaporan faktur pajak berbentuk elektronik (PER-16/PJ/2014)
- 1) Tata cara pembuatannya faktur
  - 2) Nomor seri faktur pajak (NSFP)
  - 3) Pelaporan faktur pajak berbentuk elektronik
  - 4) Penggunaan Program e-Faktur
  - 5) Tahapan Penggunaan e-Faktur

Dalam Penggunaan e-Faktur dapat dibagi menjadi beberapa tahapan yang harus dilakukan, yakni :

a. Registrasi

Dalam menggunakan e-Faktur, Wajib Pajak yang telah ditetapkan sebagai PKP diharuskan memiliki sertifikat elektronik dan tanda tangan elektronik yang telah disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun



2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU No.11/2008) menyebutkan bahwa :

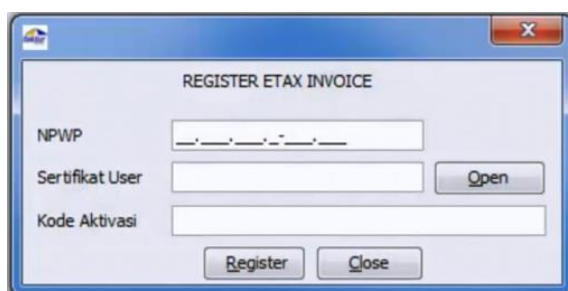
1) Sertifikat Elektronik

Sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat Tanda Tangan Elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam Transaksi Elektronik yang dikeluarkan oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.

2) Tanda Tangan Elektronik

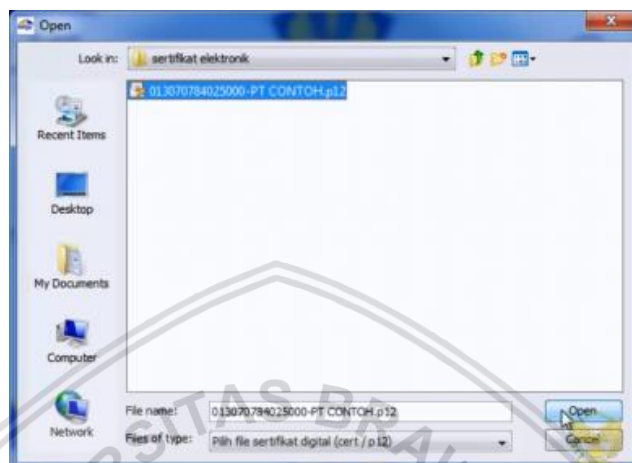
Tanda tangan yang terdiri atas Informasi Elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan Informasi Elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi. TTE memiliki kedudukan yang sama dengan tanda tangan manual pada umumnya dan memiliki kekuatan hukum serta akibat hukum.

Untuk memperoleh Sertifikat elektronik dan Tanda tangan elektronik dapat dijelaskan sebagai berikut :Pertama, PKP Masukkan NPWP 15 Digit, dan Kode Aktivasi yang diberikan melalui Surat Pemberitahuan Kode Aktivasi



Gambar 2.1 Registrasi pajak elektronik  
Sumber : Tax Knowledge Base DJP

**Kedua,** Download Sertifikat Elektronik dari Aplikasi e-Nofa Online, pilih sertifikat elektronik dan Masukkan Passphrase yang telah di masukkan



Gambar 2.2 Memasukan Sertifikat elektronik dan passphrase  
Sumber : Tax Knowledge Base DJP

**Ketiga,** Setelah mengisi kode “Captcha”, masukkan password Akun PKP



Gambar 2.3 Memasukan Password akun PKP  
Sumber : Tax Knowledge Base DJP

**Keempat,** Masukkan Username dan Password Aplikasi, beserta Nama Lengkap Penandatanganan Faktur yang telah dilaporkan ke KPP.

Gambar 2.4 Registrasi akun pengguna  
Sumber : Tax Knowledge Base DJP

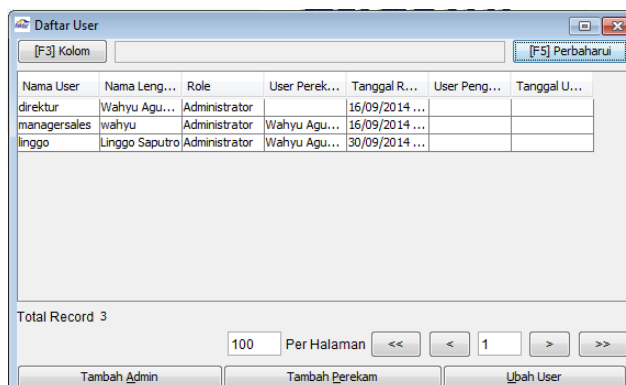
Setelah melakukan registrasi seperti yang telah dijelaskan diatas, maka PKP dapat menggunakan aplikasi e-Faktur.

## 2. Penggunaan Program e-Faktur

**Pertama,** Dilakukan untuk mengisi informasi yang belum tersedia, yaitu kode pos, No Telp, HP, Nama dan Jabatan Penandatangan SPT, untuk keperluan Data Induk SPT, dilakukan pertama kali setelah registrasi.

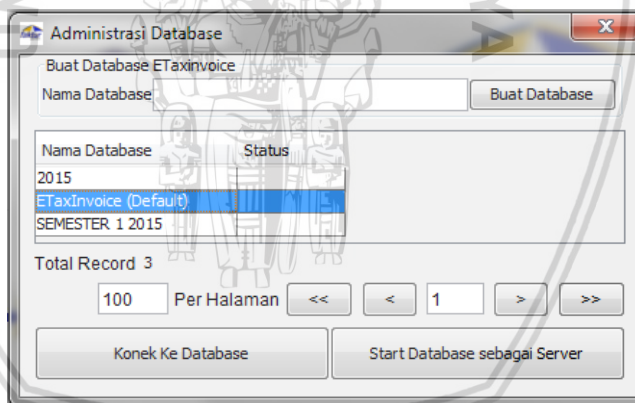
Gambar 2.5 Pengisian Informasi PKP  
Sumber : Tax Knowledge Base DJP

**Kedua,** mempersiapkan Model Penggunaan berdasarkan Nature Organisasi Perusahaan Anda. Pengguna Aplikasi dibagi menjadi dua yaitu Admin dan User Perekam



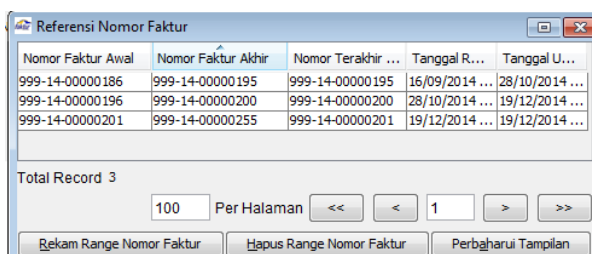
Gambar 2.6 mengisi pengguna yang berwenang  
Sumber : Tax Knowledge Base DJP

**Ketiga**, Apabila diperlukan, pengguna dapat membuat database untuk mengatur jumlah data yang tidak menumpuk pada satu database dan memudahkan recovery management.



Gambar 2.7 Membuat database  
Sumber : Tax Knowledge Base DJP

**Keempat**, Sebelum membuat Faktur, Pengguna harus telah mendapatkan Range Nomor Seri yang didapatkan dari Aplikasi e-Nofa Online atau dari KPP.



Nomor Faktur Awal	Nomor Faktur Akhir	Nomor Terakhir ...	Tanggal R...	Tanggal U...
999-14-00000186	999-14-00000195	999-14-00000195	16/09/2014 ...	28/10/2014 ...
999-14-00000196	999-14-00000200	999-14-00000200	28/10/2014 ...	19/12/2014 ...
999-14-00000201	999-14-00000255	999-14-00000201	19/12/2014 ...	19/12/2014 ...

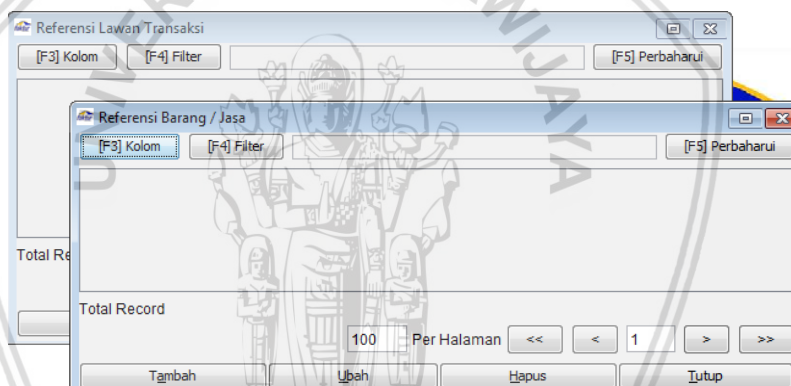
Total Record 3

100 Per Halaman << < 1 > >>

Rekam Range Nomor Faktur Hapus Range Nomor Faktur Perbaharui Tampilan

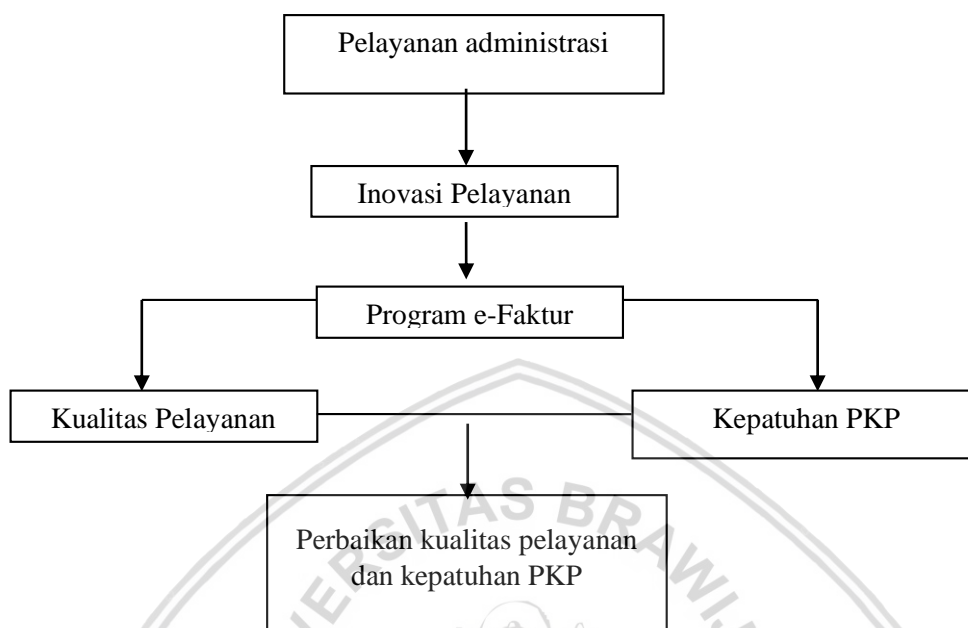
Gambar 2.8 Range Nomor Seri  
Sumber : Tax Knowledge Base DJP

**Kelima**, Apabila digunakan selayaknya Aplikasi Point of Sales, maka disarankan pengguna melakukan perekaman data referensi Barang dan Lawan Transaksi Sebelum memulai membuat Faktur.



Gambar 2.9 Perekaman data referensi barang  
Sumber : Tax Knowledge Base DJP

## F. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis



Sumber : Olahan Peneliti

Gambar 2.10 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan pemaparan diatas maka hipotesis penelitian yang berjudul “Inovasi pelayanan publik melalui e-Faktur berpengaruh terhadap tingkat Kualitas Pelayanan dan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak ini memiliki 2 hipotesis.

Hipotesis 1 yaitu:

H0 : Tidak ada pengaruh Inovasi Program e-Faktur terhadap pelayanan publik di KPP Malang Selatan

H1 : Adanya pengaruh Inovasi Program e-Faktur terhadap pelayanan publik di KPP Malang Selatan

Hipotesis 2 yaitu:

H0 : Tidak ada pengaruh Inovasi Program e-Faktur terhadap Kepatuhan di KPP Malang Selatan

H1 : Adanya pengaruh Inovasi Program e-Faktur terhadap Kepatuhan di KPP

Malang Selatan





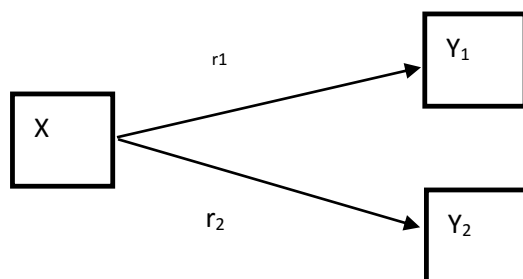
### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Sugiyono (2014:2). Metode penelitian dengan teknik pengumpulan data yang tepat perlu dirumuskan dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran yang objektif tentang suatu permasalahan, sehingga dapat menjelaskan dan menjawab permasalahan yang ditetapkan oleh peneliti.

Paradigma diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian; teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan (Sugiyono, 2014: 42). Paradigma penelitian yang digunakan yaitu paradigma ganda dengan dua variabel dependen. Gambarnya sebagai berikut.



Gambar 3.1 paradigm penelitian

Keterangan:

X	=	Program Faktur
Y1	=	Kualitas Pelayanan Publik
Y2	=	Kepatuhan PKP
r1, r2	=	Korelasi Sederhana

Gambar di atas menunjukkan paradigma ganda dengan satu variabel independen dan dua variabel dependen. Variabel independen yaitu X, sedangkan variabel dependen adalah Y1 dan Y2. Untuk mencari besarnya hubungan antara X dengan Y1, dan X dengan Y2, digunakan teknik korelasi sederhana. Demikian juga jika ingin mencari hubungan antara Y1 dengan Y2 analisis regresi dapat digunakan.

Jenis penelitian ini adalah eksplanatori research dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Indriantoro dan Supomo (2011:12) menjelaskan penelitian kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik yang dapat dihipotesiskan. Hipotesis menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel yang diketahui apakah suatu variabel dipengaruhi atau tidak oleh variabel lainnya.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini membicarakan tentang hubungan antara variabel-variabel penelitian dengan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kasual antara variabel yang meliputi Inovasi program e-Faktur (variabel independen) terhadap Kualitas Pelayanan Publik dan Kepatuhan PKP (variabel dependen)

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan beralamat Jalan Merdeka Utara No. 3, Malang, Jawa Timur. Alasan memilih lokasi ini karena di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan merupakan salah satu Kantor yang diberikan wewenang untuk mengawasi pelaporan pajak terutama di selatan kota Malang. Sekaligus KPP Pratama Malang Selatan merupakan KPP yang telah menggunakan e faktur lebih dari 1 tahun.

## **C. Jenis Dan Sumber Data**

Semua data yang diperoleh melalui sumber dokumentasi merupakan informasi yang dapat dijadikan narasumber data, karena dianggap menguasai bidang permasalahan dan berhubungan erat dengan pelaksanaan seluruh kegiatan untuk mempermudah penyelesaian masalah dalam penelitian. Jenis sumber data yang digunakan dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

### **1. Data Primer**

Yaitu data yang diperoleh secara langsung pada saat kita melakukan penelitian, sumber data yang diperoleh secara langsung dari orang-orang atau responden yang secara sengaja dipilih untuk memperoleh data-data atau informasi yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian. Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ini ialah:

- a. Data yang didapat dari Angket yang diberikan kepada responden dan data sekunder sebagai data pendukung adalah mentah/dokumen yang didapat dari Kantor Pelayanan pajak pratama selatan kota malang.

Pengumpulan data ini dilakukan dengan teknik survei langsung terstruktur melalui angket yang meliputi beberapa pernyataan terstruktur sesuai dengan objek penelitian .

## 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang dikutip dari sumber-sumber tertentu yang digunakan sebagai pendukung data primer, sumber data sekunder ini merupakan sumber data yang melengkapi serta memperkaya sumber data primer atau sumber data sekunder ini diperoleh dari data pendukung. Data sekunder dapat berupa laporan pertanggung jawaban dan dokumen lain Data sekunder yang akan diambil peneliti dalam penelitian ini berupa Data Pengguna E-Faktur,.

## D. Variabel, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran

### 1. Variabel

Sugiyono (2014: 38) mengemukakan variabel adalah attribute, sifat atau nilai dari orang,obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dibagi menjadi 2 yaitu *independent variable* dan *dependent variable*. *Independent variable* adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain, *dependent variable* adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent variable*) (Sugiyono,2014: 39). Variabel bebas (*Independet Variable* ) dari penelitian ini adalah Inovasi melalui Program e-Faktur yang terdiri dari: inovasi melalui

Program e-Faktur (X) *Dependent variable* dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik (Y1) dan Kepatuhan PKP (Y2).

## 2. Definisi Operasional

Azwar (2013:243) menjelaskan definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang diamati. Dari pembahasan di BAB 2 maka definisi operasional dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah :

- a. Variabel Bebas (*independent variable*) adalah inovasi melalui Program e-Faktur(X), variabel ini diturunkan kedalam indikator sebagai berikut :

- 1) *Relative advantage*
- 2) *Compatibility*
- 3) *Complexity*
- 4) *Triability*
- 5) *Observability*

- b. Variabel terikat (*dependent variable*) dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik (Y<sub>1</sub>) dan Kepatuhan PKP (Y<sub>2</sub>), variabel ini diturunkan kedalam indikator sebagai berikut :

Kualitas pelayanan publik (Y<sub>1</sub>) :

- 1) *Tangible*
- 2) *Reliability*
- 3) *Responsiviness*
- 4) *assurance*
- 5) *Empathy.*

Kepatuhan PKP ( $Y_2$ )

- 1) Tepat waktu
- 2) Pemeriksaan rutin
- 3) Tidak mendapat sanksi
- 4) Tidak terdapat tunggakan

Tabel 3.1 Variabel, Indikator, dan item

Variabel	Indikator	No.Item	Butir
Inovasi Pelayanan Melalui e-Faktur (X)	Relative advantage	1	1.program e faktur mempunyai nilai lebih dari model pelayanan sebelumnya?
	Compatibility	2	2.program e-Faktur sudah sesuai dengan sistem faktur pajak?
	Complexity	3	3.program e-Faktur memiliki kerumitan dalam penggunaan
	Triability	4	4.pernah mencoba program e-Faktur saat pelatihan
	Observability	5	5.dapat mengamati kinerja e-Faktur
Kualitas Pelayanan Publik ( $Y_1$ )	1. Tangible	1	1. Fasilitas program e-Faktur sudah memenuhi kebutuhan akan pelayanan?
	2. Reliability	2	
	3.Responsiveness	3	2. Kemampuan program e-Faktur sudah sesuai dengan prosedur pelayanan?
	4. assurance	4	3. Program e-Faktur membantu dalam pelaporan faktur pajak

	5. Empathy	5	4. Dengan adanya program e-Faktur merasa mendapatkan jaminan kepastian dan keamanan?  5. Penyampaian informasi tentang e-Faktur oleh petugas pajak memudahkan saya untuk mengerti
Kepatuhan PKP (Y <sub>2</sub> )	1. Tepat waktu	1	1. Program e-Faktur membuat lebih tepat waktu melaporkan faktur pajak
	2. Pemeriksaan rutin	2	2. Program e-Faktur membuat pemeriksaan faktur pajak lebih rutin dilakukan
	3. Tidak ada tunggakan	3	3. Program e-Faktur membuat tidak mendapat tunggakan.
	4. tidak mendapat sanksi	4	4. saya tidak pernah terkena sanksi pajak

Sumber : Olahan Peneliti, 2018.

### 3. Skala Pengukuran

Seluruh indikator variabel dalam penelitian ini akan diukur menggunakan skala Likert, yakni Untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok seseorang tentang suatu fenomena sosial. (Sugiyono, 2014: 93). Kriteria pengukuran pengaruh inovasi Pelayanan public melalui Program e-Faktur terhadap Kualitas pelayanan publik dan Kepatuhan PKP dengan cara Peneliti memberikan lima alternatif jawaban kepada responden dengan menggunakan skala 1 sampai 5 untuk keperluan analisis kuantitatif.



Tabel 3.2 Instrument skala Likert

No.	Alternatif Jawaban	Skor
1.	Sangat setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sanagt Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Likert dalam Sugiyono, 2014: 93

## E. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2014:80). Penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah seluruh Pengguna e-Faktur di KPP Pratama Malang Selatan,

Peneliti telah menentukan unit analisis dan unit observasi. Singarimbun (2006:155) menjelaskan unit analisis adalah unit yang akan diteliti atau dianalisa. Pada umumnya yang merupakan unit analisa dalam penelitian survei adalah individu. Untuk penelitian tertentu unit analisa mungkin bisa objek atau data mentah. Sedangkan untuk memenuhi persyaratan teknis dalam penarikan sampel, harus ada batasan sampel yang mengatur masuk atau tidaknya suatu kasus menjadi objek penelitian. Populasi dalam Penelitian ini mencakup Data Primer yaitu Total PKP terdaftar di KPP malang selatan.

## 2. Sampel

Sugiyono (2014: 81) menyatakan penelitian sampel adalah bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang diteliti. Peneliti tidak mungkin dapat mempelajari semua yang ada di populasi apabila populasinya besar, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel tersebut, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Dengan adanya hal tersebut sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili (*representatif*).

Penelitian ini menguji tentang Inovasi Pelayanan public melalui program e faktur terhadap kualitas pelayanan publik dan kepatuhan PKP, maka objek tersebut adalah data angket yang telah terisi oleh responden yaitu PKP . Cara ini dipilih karena peneliti ingin mendapatkan informasi bagaimana pengaruh inovasi pelayanan publik melalui Program e-Faktur terhadap kualitas pelayanan public dan kepatuhan PKP. Hal ini dilakukan agar informasi yang didapat bisa memenuhi apa yang diharap oleh peneliti. Maka sampel yang terpilih Yaitu menggunakan Rumus Slovin dan Data mentah data dari angket yang telah terisi oleh responden di PP Malang Selatan yang menjadi salah satu kantor dibawah oleh Kantor wilayah III DJP Jawa Timur.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2016:120) dengan taraf keyakinan 90% menggunakan rumus slovin.:

Keterangan : n = sampel;

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$$

N = populasi;

e = Toleransi kesalahan 10% atau 0.1.

Dengan kata lain sampel yang didapat dari populasi sebanyak **814** PKP yang terdaftar dapat dihitung melalui rumus diatas yaitu  $n = 814 / (814 \times 0.12 + 1) = 89.05$  dibulatkan menjadi **89**, dimana yang menjadi sampel adalah PKP yang melapor ke Kantor pelayanan Pajak Selatan Malang. Namun setelah dilakukan penyebaran angket atau kuesioner kepada 89 responden melalui Jawaban yang kembali dan dapat digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak **87** responden. Hal ini disebabkan karena adanya responden yang tidak mengisi item pertanyaan dengan lengkap. Distribusi dan pengembalian kuesioner dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Distribusi dan pengembalian kuesioner

Proses	Jumlah
Jumlah kuesioner yang disebarkan	89
Jumlah kuesioner yang kembali	89
Jumlah kuesioner yang dapat diolah	87
Jumlah kuesioner yang tidak dapat diolah	2
Tingkat pengembalian yang digunakan untuk penelitian	97.7%

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

## F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian digunakan sebagai kelengkapan dari penelitian, peneliti memperoleh informasi, data, petunjuk, serta bahan-bahan pendukung lainnya dengan menggunakan instrumen penelitian, yaitu

### 1. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berupa tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan dokumen yang didapat dari lokasi penelitian untuk kemudian dipelajari dan dimasukkan kedalam hasil penelitian apabila dimiliki keterkaitan dengan hal yang sedang diteliti.(sugiyono 2014:240). Dokumen yang terdapat didalam lokasi penelitian akan dijadikan oleh peneliti sebagai data primer.

## 2. Kuesioner (Angket).

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden iuntuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien jika peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur.(sugiyono 2014:142) .

## G. Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk menguji kelayakan suatu instrumen penelitian. Instrumen pengumpul data pada penelitian ini berupa angket/kuesioner, pengujian instrumen ini dilakukan untuk melihat kehandalan suatu instrumen penelitian dengan menyebarkan angket/kuesioner kepada 87 responden dan diperoleh hasil sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat validitas atau kelebihan suatu instrument, jadi suatu instrument yang valid atau sah

mempunyai validitas tinggi dan juga sebaliknya (Arikunto, 2013:211). Validitas menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur (Effendi dan Tukiran, 2012:125). Uji validitas dilakukan dengan rumus korelasi product moment pearson, dalam buku Arikunto (2013:213) disebutkan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$ = koefesien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

$n$ = banyaknya sampel

$x$ = item/pertanyaan

$y$ = total variabel

Valid atau tidaknya item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan antara  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Apabila nilai  $r_{hitung}$  sama atau lebih dari  $r_{tabel}$  maka instrument tersebut dikatakan valid dan juga sebaliknya (Asnawi dan Masyuri, 2011:169). Pengujian validitas instrumen dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut:

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Instrument

No.	Butir Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Inovasi Program e-Faktur (X)			

	X.1.1	0,5980	0,178	Valid
	X.1.2	0,695	0,178	Valid
	X.1.3	0,763	0,178	Valid
	X.1.4	0,661	0,178	Valid
	X.1.5	0,704	0,178	Valid
2.	Pelayanan Publik (Y <sub>1</sub> )			
	Y1.1	0,631	0,178	Valid
	Y1.2	0,631	0,178	Valid
	Y1.3	0,696	0,178	Valid
	Y1.4	0,507	0,178	Valid
	Y1.5	0,696	0,178	Valid
3.	Kepatuhan PKP (Y <sub>2</sub> )			
	Y2.1	0,693	0,178	Valid
	Y2.2	0,705	0,178	Valid
	Y2.3	0, 747	0,178	Valid
	Y2.4	0,741	0,178	Valid

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS, 2017

Berdasarkan tabel 3.4 diatas menunjukkan nilai rhitung > rtabel, dengan demikian dapat dijelaskan bahwa instrumen penelitian diatas dapat dikatakan valid. Seperti yang diungkapkan oleh Asnawi dan Masyuri, (2011:169) Valid atau tidaknya item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan antara rhitung dengan rtabel. Apabila nilai rhitung sama atau lebih dari rtabel maka instrument tersebut dikatakan valid dan juga sebaliknya. Dan dapat dilihat bahwa nilai sig. r item pertanyaan lebih kecil dari 0.05 ( $\alpha = 0.05$ ) yang berarti tiap-tiap item variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauhmana pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten. Selain itu, reliabilitas berkaitan dengan keterandalan dan konsistensi suatu indikator. Semakin tinggi reliabilitas dari pengukuran, memberikan peneliti tingkat keyakinan yang lebih tinggi bahwa semua indikator konsisten dalam pengukurannya. Analisis reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat akurasi dan presisi dari jawaban yang mungkin dari beberapa pertanyaan. Nilai batas reliabilitas dengan menggunakan Cronbach's Alpha biasanya yang dapat diterima adalah 0,6 (Malhotra, 2004:205). Reliabilitas merujuk bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik (Arikunto, 2013:221). Perhitungan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Alpha Cronbach yaitu sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas Instrument

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2}$  = Jumlah Varians Butir

$\sum$  = Jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  = Varians total



Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrument

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Inovasi Program e-Faktur (X)	0,713	0,6	Reliabel
Pelayanan Publik (Y <sub>1</sub> )	0,630	0,6	Reliabel
Kepatuhan PKP (Y <sub>2</sub> )	0,692	0,6	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS, 2017

Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrumen pada tabel 3.5 diatas, dapat diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6 sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Malhotra, (2004:205) bahwa nilai batas reliabilitas dengan menggunakan Cronbach's Alpha biasanya yang dapat diterima adalah 0,6. Dengan demikian maka instrumen penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

## H. Teknik Analisis Data

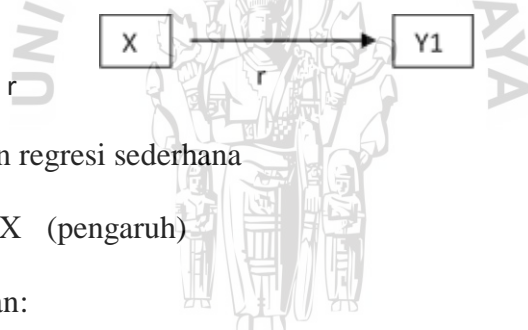
### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014:206). Tujuan dari analisis ini adalah membuat suatu deskripsi dari data yang diperoleh, kemudian data tersebut diolah dan ditabulasikan ke dalam tabel serta diinterpretasikan dalam bentuk angka dan persentase.

## 2. Analisis Regresi Sederhana

Analisis Regresi linear sederhana digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh satu variabel bebas (X) terhadap analisis terikat  $Y_1$  dan  $Y_2$ . Pada Penelitian ini peneliti menggunakan program SPSS untuk mengetahui hasil dari uji regresi linear sederhana. Rumus persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a) Inovasi Program e-Faktur terhadap pelayanan publik



Persamaan regresi sederhana

$$Y_1 = \alpha + bX \quad (\text{pengaruh})$$

Keterangan:

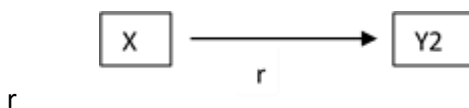
X : Inovasi Program e-Faktur

$Y_1$  : Pelayanan Publik

a : Nilai konstan

b : Koefisien regresi beta

- b) Inovasi program e-Faktur terhadap Kepatuhan PKP



Persamaan regresi sederhana

$$Y_2 = \alpha + bX \quad (\text{pengaruh})$$

Keterangan:

X : Inovasi Program e-Faktur

Y<sub>2</sub> : Kepatuhan PKP

a : Nilai konstan

b : Koefesien regresi beta

### 3. Pengujian Hipotesis

#### a. Uji Simultan (uji F)

Uji simultan F digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (Y) secara bersama-sama. Untuk melakukan pengujian pengaruh dari variabel-variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat, maka digunakan dengan menggunakan Uji F dengan bantuan program SPSS versi 24.

Jika nilai probabilitas F hitung, nilai  $p < 0,10$ , maka hal ini berarti hipotesis diterima. Secara simultan variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan dengan variabel terkait. Untuk dapat menolak hipotesis, pengujian ini dilakukan dengan memperhatikan nilai probabilitas F hitung. Jika nilai  $p > 0,10$ , maka hipotesis ditolak. Bila ditolak berarti variabel bebas secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat

#### b. Uji Parsial (uji t)

Pengujian hipotesis secara statistik yang dilakukan terhadap data-data yang berhubungan dengan permasalahan adalah pengujian dengan uji signifikan, untuk menguji secara statistik harus melalui proses testing

hipotesis. Adapun uji hipotesis yang akan digunakan dalam uji t yang merupakan uji hipotesis secara parsial yaitu dengan bantuan program SPSS versi 24. Uji t dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  atau nilai probabilitas  $t < \alpha$ , maka  $H_0$  ditolak (signifikan)

c. Uji Korelasi (r)

Uji korelasi digunakan untuk mempelajari hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan yang dipelajari adalah hubungan yang linier atau garis lurus. Oleh karena itu, uji r ini sering disebut juga uji korelasi linier. Ukuran korelasi disebut koefisien korelasi, disingkat dengan r. Nilai r berkisar antara  $-1$  sampai  $+1$ , termasuk  $0$ . Semakin besar nilai r (mendekati angka  $1$ ), maka semakin **erat** hubungan kedua variabel tersebut. Sebaliknya, semakin kecil nilai korelasi (mendekati angka  $0$ ), maka semakin **lemah** hubungan kedua variabel tersebut. Perlu diketahui bahwa kendatipun nilai r besar, yang menunjukkan ada hubungan yang erat, tetapi kita tidak dapat serta merta menyatakan bahwa hubungan yang terjadi adalah hubungan sebab-akibat antara dua variabel tersebut.

Nilai r ini bisa bertanda positif, tetapi juga bisa negatif. Berikut adalah interpretasi dari tanda pada koefisien korelasi.

- 1) Jika nilai  $r = +$  (positif), maka hubungannya adalah berbanding lurus. Artinya, semakin besar nilai variabel X, maka semakin besar pula nilai variabel Y atau semakin kecil nilai variabel X maka semakin kecil pula nilai variabel Y.

2) Jika nilai  $r = -$  (negatif) maka hubungannya adalah berbanding terbalik. Artinya semakin besar nilai variabel  $X$ , maka semakin kecil nilai variabel  $Y$  atau semakin kecil nilai variabel  $X$ , maka semakin besar nilai variabel  $Y$ .

3) Jika nilai  $r = 0$ , artinya tidak ada hubungan sama sekali antara variabel  $X$  dan variabel  $Y$ .

d. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas. Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat  $Y$  dapat diterangkan oleh variabel bebas  $X$ . Bila nilai koefisien determinasi sama dengan 0 ( $R^2=0$ ), artinya variasi dari  $Y$  tidak dapat diterangkan oleh  $X$  sama sekali. Sementara bila  $R^2=1$ , artinya variasi dari  $Y$  secara keseluruhan dapat diterangkan oleh  $X$ . Dengan kata lain bila  $R^2=1$ , maka semua titik pengamatan berada tepat pada garis regresi. Dengan demikian baik atau buruknya suatu persamaan regresi ditentukan oleh  $R^2$  nya yang mempunyai nilai antara nol dan satu.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah KPP Pratama Malang Selatan

KPP Pratama Malang Selatan yang beralamatkan Jl. Merdeka Utara No.3 awalnya adalah bentuk Kantor Pelayanan Pajak Induk yaitu “ Kantor Pelayanan Pajak Malang” yang berada dibawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia. Kantor Pelayanan Induk tersebut didasarkan pada pembagian kantor pajak sesuai dengan jenis pajak yang harus dibayar, jadi Wajib Pajak dilayani oleh kantor pajak yang sesuai dengan pembayaran jenis pajaknya.

Namun, pada tahun 2007 terjadi perombakan struktur Kantor Pajak di seluruh Indonesia yang beralih dari pembagian Kantor Pelayanan Pajak berdasarkan jenis pajaknya menjadi pembagian Kantor Pelayanan Pajak yang didasarkan pada Wajib Pajak dan wilayah kerjanya. Sebagai contoh pembagian berdasarkan Wajib Pajaknya sekarang ada dua jenis kantor pajak yaitu Kantor Pajak Pratama dan Kantor Pajak Madya. Perbedaan jenis ini dikaitkan dengan penanganan terhadap Wajib Pajak dimana Kantor Pelayanan Pajak Madya menangani Wajib Pajak yang berpotensi besar atau bisa dikatakan 200 pembayar pajak terbesar di wilayahnya. Sedangkan Kantor Pelayanan Pajak Pratama menangani Wajib Pajak biasa. Berdasarkan pada pembagian wilayah

kerjanya semua Kantor Pelayanan Pajak memiliki daerah kerja yang sesuai dengan pembagian Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajaknya.

Didasarkan pada hal di atas untuk mewujudkan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan yang dilakukan bersamaan dengan pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lainnya diresmikan diseluruh Kantor Wilayah Jatim III pada tanggal 4 Desember 2007.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa KPP Pratama Malang Selatan merupakan pecahan dari KPP Malang yang merupakan KPP Induk dan KPP Induk ini berdasarkan pada pembagian wilayah kerjanya di Kabupaten maupun Kota Malang dipecah menjadi KPP Pratama Malang Selatan, KPP Pratama Malang Utara, KPP Pratama Kepanjen dan KPP Pratama Singosari. Kantor Pelayanan Pajak wilayah Kabupaten Malang terdiri dari KPP Pratama Kepanjen untuk Kabupaten Malang bagian selatan sedangkan untuk Kabupaten Malang bagian utara dipusatkan di KPP Pratama Singosari. Untuk wilayah kerja Kota Malang terbagi dalam dua KPP Pratama lagi dengan pembagian wilayah sebagai berikut:

- a. KPP Pratama Malang Selatan : wilayah kerja Kecamatan Klojen, Sukun dan Kedungkandang.
- b. KPP Pratama Malang Utara : wilayah kerja Kecamatan Lowokwaru dan Blimbing.

Batas wilayah administrasi KPP Pratama Malang Selatan meliputi:



- a. Sebelah utara: Kecamatan Blimbing, Kecamatan Lowokwaru dan Kecamatan Pakis.
- b. Sebelah timur: Kecamatan Tajinan (wilayah Kabupaten Malang).
- c. Sebelah selatan: Kecamatan Pakisaji (wilayah Kabupaten Malang).
- d. Sebelah barat: Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan merupakan salah satu bagian Kantor Pelayanan Pajak modern, yang telah menggabungkan Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Bumi dan Bangunan serta pemeriksaan pada satu kantor, untuk memudahkan dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Kantor ini merupakan bagian dari Kantor Direktorat Jenderal Pajak Wilayah Jawa Timur III di Kota Malang.

## **2. Visi, Misi, dan Lokasi KPP Pratama Malang Selatan**

Adapun visi, misi penelitian penulis yaitu KPP Pratama Malang Selatan :

- a. Visi KPP Pratama Malang Selatan

Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan adalah “menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi”

- b. Misi KPP Pratama Malang Selatan

Menghimpun penerimaan pajak Negara berdasarkan Undang-undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan anggaran pendapatan dan belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

### 3. Tugas, Fungsi dan Tujuan KPP Pratama Malang Selatan

KPP Pratama Malang Selatan mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

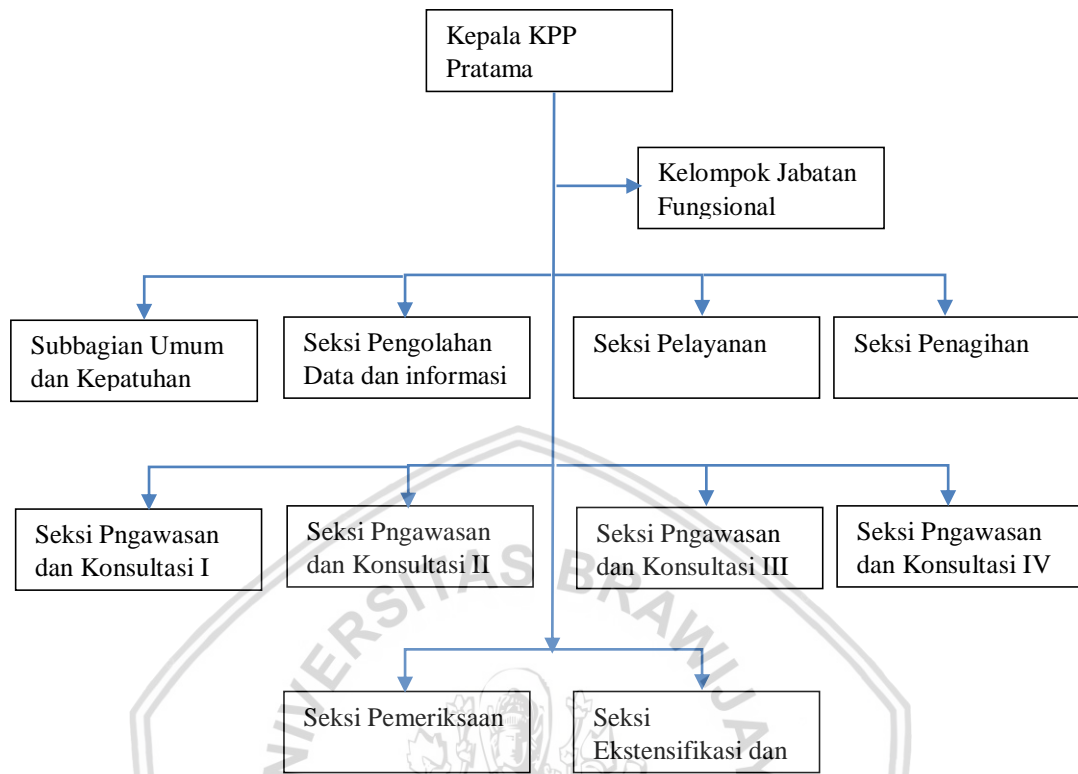
Dalam melaksanakan tugasnya KPP Pratama Malang Selatan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penelitian, pengawasan dan penatausahaan surat pemberitahuan tahunan, surat pemberitahuan masa serta berkas Wajib Pajak.
- b. Penelitian, pengawasan dan penatausahaan pembayaran masa dan PPh, PPN, PPnBM, PTLL lainnya, PBB dan BPHTB.
- c. Penyajian informasi dan pengolahan data perpajakan.
- d. Ekstensifikasi dan penggalian potensi Wajib Pajak.
- e. Pendataan, pemutakhiran objek dan subjek PBB.
- f. Penatausahaan penerimaan pajak, piutang pajak dan penagihan.
- g. Penatausahaan penyelesaian keberatan, banding, restitusi PPh, PPnBM, PTLL lainnya, PBB dan BPHTB.
- h. Penatausahaan penyelesaian pengurangan angsuran dan pengurangan PBB.

Selain melaksanakan tugas dan beberapa fungsi di atas, KPP Pratama Malang Selatan memiliki tujuan-tujuan tertentu, antara lain:

- a. Melaksanakan modernisasi administrasi perpajakan.
- b. Meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak dengan menyediakan fasilitas yang memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban serta hak perpajakannya.
- c. Meningkatkan pengawasan terhadap Wajib Pajak secara individual.
- d. Meningkatkan citra Direktorat Jenderal Pajak.
- e. Memudahkan pengawasan pelaksanaan tugas.
- f. Susunan Organisasi KPP Pratama Malang Selatan

Pada KPP Pratama Malang Selatan terdapat hierarki struktur organisasi yang menggolongkan tugas kerja berdasarkan seksi-seksi yang merupakan tanggungjawabnya. Susunan organisasi ini didasarkan atas adanya modernisasi administrasi perpajakan yang merupakan salah satu program reformasi melalui penataan organisasi. Penataan organisasi ini didasarkan pada fungsi dan segmentasi Wajib Pajak, reformasi proses bisnis yang berorientasi pada penyederhanaan sistem dan prosedur dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi serta reformasi manajemen SDM. Adapun susunan organisasi tersebut adalah sebagai berikut:



Sumber : KPP Pratama Malang Selatan

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Selatan

Dari bagan tersebut dapat diketahui bahwa KPP Pratama Malang Selatan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dipimpin oleh kepala kantor dibantu dengan sub bagian umum dan memiliki sembilan seksi yang terdiri dari seksi pelayanan, seksi pemeriksaan, seksi penagihan, seksi ekstensifikasi, seksi pengawasan dan konsultasi, seksi pengolahan data dan informasi, dan kelompok jabatan fungsional. Dan tanggungjawab KPP Pratama Malang Selatan berada dibawah Direktorat Jenderal Pajak Wilayah Jawa Timur III.

Untuk tugas-tugas dan tanggungjawab dari susunan organisasi KPP Pratama Malang Selatan adalah sebagai berikut:

a. Kepala Kantor

- 1) Mempimpin Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang selatan dalam perumusan kebijakan, penyelenggaraan pembinaan, pengawasan, pengendalian teknis di bidang perpajakan serta pengelolaan dan pemeliharaan di bidang perpajakan.
- 2) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Departemen Keuangan.

b. Seksi Pelayanan

- 1) Melayani Wajib Pajak untuk membuat Nomor Pokok Wajib Pajak.
- 2) Menyelesaikan permohonan pengukuhan Penghasilan Kena Pajak.
- 3) Melayani Wajib Pajak untuk merubah identitas.
- 4) Melayani pendaftaran objek pajak baru dengan pemeriksaan lapangan.
- 5) Melayani pendaftaran objek pajak baru dengan pemeriksaan kantor.
- 6) Menyelesaikan pemindahan Wajib Pajak di kantor pelayanan pajak lama.
- 7) Menyelesaikan pemindahan PKP di kantor pelayanan pajak lama.
- 8) Menyelesaikan pemindahan Wajib Pajak di kantor pelayanan baru.
- 9) Menyelesaikan pemindahan PKP di kantor pelayanan pajak baru.

- 10) Melayani penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan pajak penghasilan.
- 11) Melayani penerimaan dan pengolahan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai
- 12) Menyelesaikan permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan PPh.
- 13) Menerbitkan surat perintah membayar kelebihan bayar untuk perwakilan Negara asing dan badan-badan internasional serta jabatan atau tenaga ahlinya.
- 14) Menyampaikan pemberitahuan revaluasi aktiva tetap dari Wajib Pajak ke kantor wilayah.
- 15) Menyelesaikan pemberitahuan penggunaan norma perhitungan.
- 16) Menyelesaikan permohonan pencetakan salinan SPPT/SKP/STP
- 17) Menyelesaikan pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak.
- 18) Menyelesaikan penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak.

c. Seksi Ekstensifikasi

- 1) Menyelesaikan mutasi seluruhnya objek dan subjek PBB.
- 2) Menyelesaikan mutasi sebagian objek pajak dan subjek pajak PBB.
- 3) Menyelesaikan permohonan penundaan pengembalian SPOP.
- 4) Menyelesaikan permohonan surat keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP).
- 5) Menyelesaikan permohonan pembatalan SPPT/SKBKBT/STB.

- 6) Menerbitkan SKBKB/SKBKBT/STB.
- 7) Menerbitkan daftar nominatif untuk usulan SP3 PSL ekstensifikasi.
- 8) Menerbitkan surat himbauan untuk ber-NPWP.
- 9) Memproses dan menatausahakan dokumen masuk di seksi ekstensifikasi perpajakan.
- 10) Melaksanakan penilaian individu objek pajak bumi dan bangunan.
- 11) Mencari data potensi perpajakan dalam rangka pembuatan monografi fiscal.
- 12) Mencari data dari pihak ketiga dalam rangka pembentukan/ pemutakhiran bank data perpajakan.

d. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

- 1) Menyelesaikan pembagian hasil penerimaan PBB.
- 2) Memanfaatkan bank data.
- 3) Membentuk bank data.
- 4) Membuat dan menyampaikan surat perhitungan (SPh) kirim ke KPP lain.
- 5) Meminjam berkas data/ alat keterangan oleh seksi pengelolaan data dan informasi kepada seksi terkait.
- 6) Membuat laporan penerimaan PBB/BPHTB.
- 7) Menatausahakan alat keterangan.
- 8) Memproses dan menatausahakan dokumen masuk di seksi PDI.



- 9) Menyusun rencana penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak,
- 10) perkembangan ekonomi dan keuangan.

e. Seksi Penagihan

- 1) Menyelesaikan permohonan penundaan pembayaran pajak.
- 2) Menerbitkan surat keputusan pencabutan sita.
- 3) Menyelesaikan permohonan pembatalan lelang
- 4) Menerbitkan dan menyampaikan surat teguran penagihan.
- 5) Menerbitkan Surat Perintah Melakukan Penyitaan (SPMP).
- 6) Menerbitkan surat tagihan pajak (STP) bunga penagihan.
- 7) Melaksanakan lelang.
- 8) Menyelesaikan usulan dalam rangka penagihan pajak.
- 9) Menghapus piutang pajak.
- 10) Menagih pajak seketika dan sekaligus.
- 11) Menerbitkan surat permintaan pemblokiran rekening Wajib Pajak kepada pemimpin bank.
- 12) Membuat usulan pencegahan dan penyanderaan terhadap Wajib Pajak tertentu.
- 13) Menjawab informasi dan tunggakan Wajib Pajak. Membuat laporan seksi penagihan ke kantor wilayah.
- 14) Menatausahakan surat ketentuan pajak dan surat tagihan pajak beserta bukti pembayaran.

f. Seksi Pemeriksaan

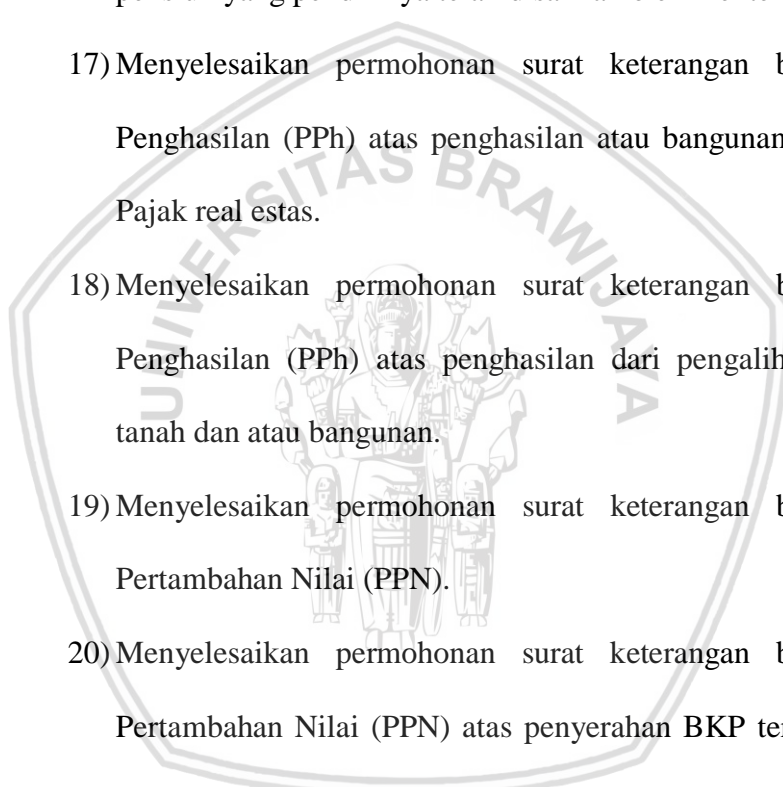
- 1) Menyelesaikan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak penjualan barang mewah.
- 2) Menyelesaikan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai untuk selain Wajib Pajak patuh.
- 3) Menyelesaikan surat pemberitahuan (SPT) Tahunan pajak penghasilan lebih bayar.
- 4) Pengamatan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
- 5) Memeriksa kantor.
- 6) Memeriksa lapangan.
- 7) Menyelesaikan usulan pemeriksaan.
- 8) Menyelesaikan usulan bukti permulaan.
- 9) Memproses dan menatausahakan dokumen masuk di seksi pemeriksaan.
- 10) Menatausahakan laporan hasil pemeriksaan (LHP) dan nota penghitungan (NOTHIT).

g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

- 1) Menerbitkan surat perintah membayar kelebihan membayar.
- 2) Menerbitkan surat perintah membayar imbalan bunga.
- 3) Menyelesaikan permohonan penggunaan nilai buku dalam rangka menggabungkan usaha, pengambilan usaha atau pengaturan usaha.
- 4) Menyelesaikan permohonan keberatan

- 5) Menyelesaikan pembetulan ketentuan pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah.
- 6) Menyelesaikan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah.
- 7) Menyelesaikan permohonan pengurangan atau pembatalan ketentuan pajak yang tidak benar pajak penghasilan, pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah. Menyelesaikan permohonan perubahan metode pembukuan.
- 8) Meminta perubahan tahun buku pertama.
- 9) Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas pajak penghasilan (PPh) 21.
- 10) Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas pemungutan Pajak Penghasilan (PPh) pasal 22 bendaharawan.
- 11) Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas pemungutan Pajak Penghasilan (PPh) pasal 22 untuk pedagang pengumpul dan untuk industri tertentu.
- 12) Memberi ijin prinsip pembebasan Pajak Penghasilan (PPh) pasal 22 impor.
- 13) Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas pemungutan pajak penghasilan (PPh) pasal 22 impor.
- 14) Penghasilan (PPh) pasal 22 impor emas batangan untuk ekspor emas batangan.

- 15) Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas pemungutan Pajak Penghasilan (PPh) pasal 23.
- 16) Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas pemotongan Pajak Penghasilan (PPh) atas bunga deposito dan tabungan serta diskonto Surat berharga (SBI) yang diterima atau diperoleh dana pensiun yang pendirinya telah disahkan oleh menteri keuangan.
- 17) Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas Pajak Penghasilan (PPh) atas penghasilan atau bangunan bagi Wajib Pajak real estas.
- 18) Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas Pajak Penghasilan (PPh) atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan atau bangunan.
- 19) Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
- 20) Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas Pajak Pertambahan Nilai (PPN) atas penyerahan BKP tertentu Wajib Pajak perwakilan Negara asing/ badan internasional serta jabatan/ tenaga ahlinya.
- 21) Melayani permintaan pemusatan Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
- 22) Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas Pajak Pertambahan Nilai Barang Mewah (PPnBM) atas pembelian kendaraan angkutan.



- 23) Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas Pajak Pertambahan Nilai Barang Mewah (PPnBM) atas pembelian kendaraan bermotor.
- 24) Menyelesaikan permohonan pengalihan saldo bea materai system komputerisasi ke mesin teraan.

#### h. Sub Bagian Umum

- 1) Menerima dokumen di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)
- 2) Memproses dan menatausahakan dokumen masuk di sub bagian umum.
- 3) Menyampaikan dokumen di Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
- 4) Mengajukan uang makan Pegawai Negeri Sipil (PNS).
- 5) Menyusun Rencana Kerja Anggaran Kementerian Lembaga (RKAKL).
- 6) Menyusun tanggapan atau tindak lanjut terhadap surat hasil pemeriksaan (SHP)/ laporan hasil pemeriksaan (LPH) dari Dirjen DEPKEU/BPK/BPKP/ unit fungsional pemeriksaan lainnya.
- 7) Menyusun laporan berkala Kantor Pelayanan Pajak.
- 8) Membuat laporan tahunan.
- 9) Melaksanakan pembayaran tagihan melalui mekanisme langsung kepada rekaman.
- 10) Menyusun laporan/daftar realisasi anggaran belanja.

- 11) Menyusun laporan SAKPA (Sistem Akuntansi Kuasa Pengguna Anggaran) tingkat satuan kerja/ unit akuntansi kuasa pengguna anggaran (UAKPA).
- 12) Memusnahkan dokumen.
- 13) Menerima inventaris.
- 14) Mengajukan usul penghapusan barang inventaris.
- 15) Pengajuan usul penghapusan barang inventasi.
- 16) Mengurus gaji dan TKPKN.
- 17) Memberhentikan gaji dan TKPKN.
- 18) Meminta pengujian kesehatan pegawai\
- 19) Melaksanakan pelantikan, sumpah dan serah terima jabatan serta pengambilan sumpah pegawai negeri sipil.
- 20) Laporan perkawinan pertama pegawai.
- 21) Mengajukan usul peserta pendidikan di luar negeri.
- 22) Menerbitkan izin melanjutkan pendidikan di luar kedinasan (S1).
- 23) Mengajukan usul permohonan pensiun janda/ duda.
- 24) Permohonan uang duka wafat/tewas.
- 25) Permohonan kartu tanda peserta asuransi dan taspen,
- 26) Mengajukan usulan permohonan berhenti bekerja sebagai Pegawai Negeri sipil (PNS) atas permintaan sendiri.

i. Kelompok Jabatan Fungsional

Selain delapan seksi yang telah dijelaskan diatas, dalam susunan organisasi KPP Pratama Malang Selatan terdapat Kelompok Jabatan

Fungsional. Kelompok Jabatan Fungsional ini berada dibawah dan bertanggungjawab langsung kepada Kepala Kantor. Jabatan Fungsional pada KPP Pratama Malang Selatan bertugas sebagai penyidik dan pemeriksa Wajib Pajak dengan pembayar pajak terbesar dan jabatan ini dipimpin oleh seorang supervisor.

## B. Penyajian Data

### 1. Deskripsi Umum Responden

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah PKP pengguna sistem e-Faktur yang terdaftar di KPP Selatan Malang. Identitas responden dapat diketahui setelah kuesioner disebar. Maka dari hasil tersebut dapat diperoleh gambaran mengenai jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir.

#### a. Jenis Kelamin Responden

Mengenai perbandingan jumlah jenis kelamin para responden yaitu PKP yang menggunakan sistem e-Faktur yang terdaftar di KPP Selatan Malang, secara lengkap dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	59	68%
Perempuan	28	32%
Jumlah	87	100%

Sumber: Data primer diolah penulis



Berdasarkan tabel 4.1 dari 87 responden yaitu PKP pengguna sistem e-Faktur yang terdaftar di KPP Selatan Malang yang paling banyak adalah laki-laki yaitu sebesar 59 responden atau 68% dan 28 responden atau 32% adalah perempuan. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar PKP pengguna sistem e-Faktur yang terdaftar di KPP Selatan Malang yang menjadi responden penelitian yaitu memiliki jenis kelamin laki-laki.

b. Tingkat Usia Responden

Gambaran mengenai tingkat usia responden yaitu PKP pengguna sistem e-Faktur yang terdaftar di KPP Selatan Malang, secara lengkap dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
21 – 30 tahun	35	40%
31 – 40 tahun	45	52%
40 tahun <	7	8%
Jumlah	87	100%

Sumber: Data Primer Diolah Penulis

Berdasarkan tabel 4.2 dari 87 responden dapat diketahui bahwa usia 31-40 tahun merupakan usia yang paling banyak PKP pengguna sistem e-Faktur yang terdaftar di KPP Selatan Malang yang menjadi responden yaitu sebanyak 45 responden atau 52%.

c. Tingkat Pendidikan Responden

Untuk mengetahui tingkat pendidikan terakhir yang dimiliki oleh responden yaitu PKP pengguna sistem e-Faktur yang terdaftar di KPP

Selatan Malang dan jumlah pada masing-masing tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.3 di bawah:

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
Tamatan SD	-	-
Tamatan SLTP	-	-
Tamatan SMU/STM/Kejuruan	4	5%
Diploma (D1, D2 dan D3)	18	20%
Sarjana S1	58	67%
S2	7	8%
Jumlah	87	100%

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 4.3 diatas diuraikan bahwa jumlah responden yang tamatan SMU/STM/Kejuruan yaitu sebanyak 4 atau 5%, sebanyak 18 atau 20% adalah diploma (D1, D2 dan D3) dan sebanyak 58 atau 67% adalah sarjana S1 dan sebanyak 7 atau 8% merupakan tamatan S2 . Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dari 87 responden yaitu PKP pengguna sistem e-Faktur yang terdaftar di KPP Selatan Malang paling banyak adalah mempunyai tingkat pendidikan terakhir S1 yaitu 58 responden atau 67%

## 2. Gambaran Variabel yang Diteliti (Distribusi Operasional)

### a. Gambaran Variabel Inovasi Program e-Faktur

Variabel Inovasi Program e-Faktur memiliki 5 pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Gambaran jawaban responden dapat dilihat pada table dibawah ini.

Tabel 4.4 Variabel Inovasi Program e-Faktur (X)

Item	Jawaban Responden										Jumlah Responden
	SS	%	S	%	KS	%	TS	%	STS	%	
X1.1	4	5%	49	56%	32	37%	2	2%	0	0	87
X1.2	8	9%	42	48%	36	44%	1	1%	0	0	87
X1.3	4	5%	52	60%	23	26%	8	9%	0	0	87
X1.4	5	6%	46	53%	31	36%	5	6%	0	0	87
X1.5	1	1%	52	60%	33	38%	1	1%	0	0	87

Sumber : Data primer diolah, 2017

b. Kualitas Pelayanan (Y1)

Variabel Kualitas Pelayanan memiliki 5 pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Gambaran jawaban responden dapat dilihat pada table dibawah ini.

Tabel 4.5 Variabel Kualitas Pelayanan (Y1)

Item	Jawaban Responden										Jumlah Responden
	SS	%	S	%	KS	%	TS	%	STS	%	
Y1.1	16	18%	56	64%	13	15%	2	2%	0	0	87
Y1.2	15	17%	61	70%	10	11%	1	1%	0	0	87

Y1.3	16	18%	53	61%	15	17%	3	3%	0	0	87
Y1.4	9	10%	64	74%	13	15%	1	1%	0	0	87
Y1.5	15	17%	53	61%	17	20%	2	2%	0	0	87

Sumber : Data primer diolah, 2017

c. Kepatuhan PKP (Y3)

Variabel Kepatuhan PKP memiliki 4 pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Gambaran jawaban responden dapat dilihat pada table dibawah ini.

Tabel 4.6 Variabel Kepatuhan PKP (Y2)

Item	Jawaban Responden										Jumlah Responden
	SS	%	S	%	KS	%	TS	%	STS	%	
Y2.1	10	11%	56	64%	21	24%	0	0	0	0	87
Y2.2	8	9%	60	69%	17	20%	2	2%	0	0	87
Y2.3	2	2%	60	69%	22	25%	3	3%	0	0	87
Y2.4	7	8%	62	71%	16	18%	2	2%	0	0	87

Sumber : Data primer diolah, 2017

## C. Analisis Data Hasil Penelitian

### 1. Analisis Deskriptif

Diskripsi jawaban responden dapat menggambarkan tanggapan responden atas kuesioner yang telah diberikan kepada responden yaitu PKP pengguna sistem e-Faktur yang terdaftar di KPP Selatan Malang. Untuk mengetahui

diskripsi jawaban responden tersebut secara lengkap dapat jelaskan sebagai berikut:

a. Inovasi Program e-Faktur (X)

Tanggapan responden atas pernyataan mengenai program e-Faktur mempunyai nilai lebih dari model pelayanan terdahulu (X1.1). Pada Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang (5%), sebanyak 49 orang (56) % menyatakan setuju, responden yang menyatakan kurang setuju sebanyak 32 (37%), responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 (2%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa program e-Faktur memiliki nilai lebih dari model pelayanan terdahulu.

Tanggapan responden atas pernyataan mengenai e-Faktur telah sesuai dengan sistem faktur pajak(X1.2). Pada Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang (9%), sebanyak 42 orang atau (48%) menyatakan setuju, responden yang menyatakan kurang setuju sebanyak 36 (44%) responden, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 (1%) reseponden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa program e-Faktur telah sesuai dengan sistem faktur pajak.

Responden menjawab atas pernyataan mengenai e-Faktur memiliki kerumitan dalam penggunaan(X1.3). Pada Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang (5%), sebanyak 52 orang atau (60%) menyatakan setuju, responden yang

menyatakan kurang setuju sebanyak 23 (26%) responden, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 (9%) responden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa program e-Faktur memiliki kerumitan.

Pernyataan mengenai program e-Faktur dicoba saat diterbitkan(X1.4) diperoleh tanggapan oleh responden. Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang (6%), sebanyak 46 orang atau (53%) menyatakan setuju, responden yang menyatakan kurang setuju sebanyak 31 (36%), responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 (6%) responden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa telah mencoba saat program e-Faktur telah dikeluarkan oleh pemerintah.

Responden memberikan tanggapan atas pernyataan mengenai PKP dapat mengamati kinerja dari program e-Faktur(X1.5). Pada Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 orang (1%), sebanyak 52 orang atau (60%) menyatakan setuju, responden yang menyatakan kurang setuju sebanyak 33 (38%), responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 (1%) responden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa PKP dapat mengamati kinerja dari program e-Faktur.

b. e-Faktur Terhadap Kualitas Pelayanan (Y1)

Tanggapan responden atas pernyataan mengenai fasilitas program e-Faktur sudah memenuhi kebutuhan akan pelayanan(Y1.1). Pada Tabel 4.5

menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang (18%), sebanyak 56 orang atau (64%) menyatakan setuju, responden yang menyatakan kurang setuju sebanyak 13 (15%), responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 (2%) responden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa fasilitas program e-Faktur sudah memenuhi kebutuhan akan pelayanan.

Tanggapan responden atas pernyataan mengenai kemampuan program e-Faktur sudah sesuai dengan prosedur pelayanan(Y1.2). Pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 orang (17%), sebanyak 61 orang atau (70%) menyatakan setuju, responden yang menyatakan kurang setuju sebanyak 10 (11%) responden, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 (1%) responden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa kemampuan program e-Faktur sudah sesuai dengan prosedur pelayanan.

Responden menanggapi atas pernyataan mengenai program e-Faktur membantu dalam pelaporan faktur pajak(Y1.3). Pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang (18%), sebanyak 53 orang atau (61%) menyatakan setuju, responden yang menyatakan kurang setuju sebanyak 15 (17%) responden, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 (3%) responden. Hasil



tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa program e-Faktur membantu dalam pelaporan faktur pajak.

Pernyataan mengenai program e-Faktur memberikan jaminan kepastian dan keamanan(Y1.4) diperoleh tanggapan oleh responden. Tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 orang (10%), sebanyak 64 orang atau (74%) menyatakan setuju, responden yang menyatakan kurang setuju sebanyak 13 (15%), responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 (1%) responden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju program e-Faktur memberikan jaminan kepastian dan keamanan.

Responden memberikan tanggapan atas pernyataan mengenai penyampaian informasi tentang e-Faktur oleh petugas pajak dapat dimengerti(Y.1.5). Pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 orang (17%), sebanyak 53 orang atau (61%) menyatakan setuju, responden yang menyatakan kurang setuju sebanyak 17 (20%), responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 (2%) responden.. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa penyampaian informasi tentang e-Faktur oleh petugas pajak dapat dimengerti.

c. e-Faktur Terhadap Kepatuhan PKP (Y2)

Tanggapan responden atas pernyataan mengenai Program e-Faktur membuat lebih tepat waktu dalam membuat faktur pajak(Y2.1). Pada Tabel 4.6 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju

sebanyak 10 orang (11%), sebanyak 56 orang atau (64%) menyatakan setuju, responden yang menyatakan kurang setuju sebanyak 21 (24%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa program e-Faktur membuat lebih tepat waktu dalam membuat faktur pajak.

Tanggapan responden atas pernyataan mengenai program e-Faktur membuat pemeriksaan faktur pajak rutin dilakukan (Y2.2). Pada Tabel 4.6 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang (9%), sebanyak 60 orang atau (69%) menyatakan setuju, responden yang menyatakan kurang setuju sebanyak 17 (20%) responden, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 (2%) responden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa program e-Faktur membuat pemeriksaan faktur pajak rutin dilakukan..

Responden menanggapi atas pernyataan mengenai program e-Faktur membuat PKP menghindari adanya tunggakan faktur pajak (Y2.3). Pada Tabel 4.6 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang (2%), sebanyak 60 orang atau (69%) menyatakan setuju, responden yang menyatakan kurang setuju sebanyak 22 (25%) responden, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 (3%) responden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa program e-Faktur membuat PKP menghindari adanya tunggakan faktur pajak.

Pernyataan mengenai program e-Faktur membuat PKP tidak menerima sanksi(Y2.4). Tabel 4.6 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 orang (8%), sebanyak 62 orang atau (71%) menyatakan setuju, responden yang menyatakan kurang setuju sebanyak 16 (18%), responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 (2%) responden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju program e-Faktur membuat PKP tidak menerima sanksi

#### **D. Analisis Regresi Linier Sederhana**

Hasil Analisis Regresi linear sederhana digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh satu variabel bebas (X) terhadap analisis terikat Y1 dan Y2. Pada Penelitian ini peneliti menggunakan program SPSS untuk mengetahui hasil dari uji regresi linear sederhana. Hasil uji regresi dibedakan menjadi 2, yaitu :

##### **1. Hasil Analisa Data Variabel Inovasi Program E-Faktur(X) terhadap Pelayanan Publik (Y1)**

###### **a. Analisis Regresi**

Analisis regresi ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel Inovasi Program e-Faktur (X) berpengaruh terhadap Pelayanan publik (Y1) di KPP Malang Selatan dengan Persamaan regresi dan Pengujian dilakukan dengan bantuan SPSS di dapatkan hasil seperti tabel 4.7 sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta x$$

Tabel 4.7 Rangkuman Hasil Regresi Variabel X Terhadap Y1

Variabel Independent	Konstanta	Beta	Signifikansi
X	6.358	0.745	0,000
$T_{\text{tabel}} = \text{Sig } 10\% = 0.1 = 1.66298$ $T_{\text{hitung}} = 13.015$ $F_{\text{tabel}} = 2,73$ $F_{\text{hitung}} = 169.382$ $r = 0.816$ $R^2 = 0.666$ Dependent = Y <sub>1</sub>			

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS, 2017

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, persamaan regresi linear sederhana dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = 6.358 + 0,745X$$

Persamaan ini menunjukkan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar **6.358** menyatakan bahwa jika semua variabel bebas dianggap konstan, maka nilai variabel terikatnya adalah **6.358**. Artinya, apabila Inovasi Program e-Faktur (X) sama dengan nol (0), maka tingkat Pelayanan publik adalah sebesar **6.358**.

Nilai koefisien Inovasi Program e-Faktur untuk variabel X sebesar **0,745**. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Inovasi Program E-Faktur satu satuan, maka variabel Pelayanan publik ( $Y_1$ ) akan naik sebesar **0.745** dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Berdasarkan Tabel 4.7, dapat diperoleh hasil bawah nilai R adalah positif 0.816 yang berarti bahwa variabel X berpengaruh signifikan terhadap Variabel  $Y_1$ . Sedangkan koefisien determinasi R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,666. Artinya bahwa 66,6% variabel Pelayanan publik ( $Y_1$ ) akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Inovasi Program e-Faktur(X). Sedangkan sisanya 43,4% variabel pelayanan publik akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini

b. Uji Signifikansi Simultan (F)

Uji Statistik F pada dasarnya untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. Variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara bersama-sama jika dari hasil uji F didapatkan nilai probabilitas  $< 0,10$  atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dengan ketentuan:

- 1) Probabilitas  $> 0,10$  atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
- 2) Probabilitas  $< 0,10$  atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas, nilai  $F_{hitung}$  sebesar **169,382**. Sedangkan  $F_{tabel}$  ( $\alpha = 0.1$  ; db regresi = 1 : db residual = 85) adalah sebesar **2,73**. Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu **169.382 > 2,73** atau nilai sig **F (0,000) <  $\alpha = 0.1$** . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu Inovasi Program e-Faktur (X) berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan publik ( $Y_1$ ) di KPP Malang Selatan

c. Uji Parsial (uji t)

Pengujian hipotesis secara statistik yang dilakukan terhadap data-data yang berhubungan dengan permasalahan adalah pengujian dengan uji signifikan, untuk menguji secara statistik harus melalui proses testing hipotesis. Adapun uji hipotesis yang akan digunakan dalam uji t yang merupakan uji hipotesis secara parsial yaitu dengan bantuan program SPSS versi 24.

Uji statistik t antara variabel Inovasi Program e-Faktur (X) dengan variabel Pelayanan publik ( $Y_1$ ) pada table 4.7 menunjukkan  $t_{hitung} = \mathbf{13.015}$ . Sedangkan  $t_{tabel}$  ( $\alpha = 0.1$  ; db residual =85) adalah sebesar **1.66298**. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu **13.015 > 1.66298** atau nilai sig t (0,000) <  $\alpha = 0.05$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

Inovasi Program e-Faktur (X) berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Publik (Y1) di KPP Malang Selatan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa dengan semakin meningkatnya Inovasi Inovasi Program E-Faktur maka Pelayanan Publik di KPP Malang Selatan semakin meningkat. Berdasarkan Hasil data yang telah dijabarkan diatas, maka hipotesis kedua dapat disimpulkan **bahwa  $H_0$  Ditolak dan  $H_1$  diterima.** berbunyi :

$H_0$  : Tidak ada pengaruh Inovasi Program e-Faktur terhadap pelayanan publik di KPP Malang Selatan.

$H_1$  : Adanya pengaruh Inovasi Program e-Faktur terhadap pelayanan publik di KPP Malang Selatan.

## 2. Hasil Analisa Data Variabel Inovasi Program E-Faktur(X) terhadap Kepatuhan PKP (Y2)

### a. Analisis Regresi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel Inovasi Program e-Faktur (X) berpengaruh terhadap Kepatuhan PKP (Y2) di KPP Malang Selatan dengan Persamaan regresi dan Pengujian dilakukan dengan bantuan SPSS di dapatkan hasil seperti tabel 4.8 sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta x$$

Pengujian dilakukan dengan bantuan SPSS di dapatkan hasil seperti tabel 4.8 sebagai berikut :

Tabel 4.8 Rangkuman Hasil Regresi Variabel X Terhadap Y1



Variabel Independent	Konstanta	Beta	Signifikansi
X	8.091	0.397	0,000
$T_{\text{tabel}} = \text{Sig } 10\% = 0.1 = 1.66298$ $T_{\text{hitung}} = 13.015$ $F_{\text{tabel}} = 2,73$ $F_{\text{hitung}} = 31.527$ $R = 0.520$ $R^2 = 0.271$ Dependent = $Y_2$			

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS, 2017

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, persamaan regresi linear sederhana dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = 8,091 + 0,397X$$

Persamaan ini menunjukkan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar **8,091** menyatakan bahwa jika semua variabel bebas dianggap konstan, maka nilai variabel terikatnya adalah **8,091**. Artinya, apabila Inovasi Program e-Faktur (X) sama dengan nol (0), maka tingkat Pelayanan publik adalah sebesar **8,091**.

Nilai koefisien Inovasi Inovasi Program e-Faktur untuk variabel X sebesar **0,397**. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Variabel Inovasi Program E-Faktur satu satuan. Maka variabel Kepatuhan PKP ( $Y_2$ ) akan naik sebesar **0,397** dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Berdasarkan Tabel 4.8, dapat diperoleh hasil bawah nilai R adalah positif **0.520** yang berarti bahwa variabel Inovasi Program e-Faktur(X) berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepatuhan PKP ( $Y_2$ ). Sedangkan R Square (koefisien determinasi) sebesar **0,271**. Artinya bahwa **27,1%** variabel Kepatuhan PKP ( $Y_2$ ) akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Inovasi Program e-Faktur(X). Sedangkan sisanya **72,9%** variabel kepatuhan PKP akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

b. Uji Signifikansi Simultan (F)

Hasil Uji Statistik F pada dasarnya untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. Variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara bersama-sama jika dari hasil uji F didapatkan nilai probabilitas  $< 0,10$  atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dengan ketentuan:

- 1) Probabilitas  $> 0,10$  atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
- 2) Probabilitas  $< 0,10$  atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas, nilai  $F_{hitung}$  sebesar 31.527. Sedangkan  $F_{tabel}$  ( $\alpha = 0.1$  ; db regresi = 1 : db residual = 85) adalah sebesar 2,73. Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $31.527 > 2,73$  atau nilai sig F (0,000)  $< \alpha = 0.1$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa

variabel bebas yaitu Inovasi Program e-Faktur (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan PKP ( $Y_2$ ) di KPP Malang Selatan.

c. Uji Parsial (uji t)

Pengujian hipotesis secara statistik yang dilakukan terhadap data-data yang berhubungan dengan permasalahan adalah pengujian dengan uji signifikan, untuk menguji secara statistik harus melalui proses testing hipotesis. Adapun uji hipotesis yang akan digunakan dalam uji t yang merupakan uji hipotesis secara parsial yaitu dengan bantuan program SPSS versi 24.

Uji statistik t antara variabel Inovasi Program e-Faktur (X) dengan variabel Kepatuhan PKP ( $Y_2$ ) pada table 4.8 menunjukkan  $t_{hitung} = 5.615$  Sedangkan  $t_{tabel}$  ( $\alpha = 0.1$  ; db residual =85) adalah sebesar **1.66298**. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $5.615 > 1.66298$  atau nilai sig t ( $0,000$ )  $< \alpha = 0.05$ . Hal ini berarti  **$H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Program e-Faktur (x) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan PKP ( $Y_2$ ) di KPP Malang Selatan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa dengan semakin meningkatnya Inovasi Program E-Faktur maka Kepatuhan PKP di KPP Malang Selatan semakin meningkat. Berdasarkan Hasil data yang telah dijabarkan diatas, maka hipotesis kedua dapat disimpulkan **bahwa  $H_0$  Ditolak dan  $H_1$  diterima**. berbunyi :

**$H_0$**  : Tidak ada pengaruh Inovasi Program e-Faktur terhadap Kepatuhan di KPP Malang Selatan

**H<sub>1</sub>** : Adanya pengaruh Inovasi Program e-Faktur terhadap Kepatuhan di KPP Malang Selatan.

## E. Pembahasan

### 1. Analisis Statistik Dekriptif

#### a. Variabel Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi Pelayanan Publik melalui program e-Faktur. Program e-Faktur yang telah digunakan di KPP Malang selatan ini harus memiliki beberapa faktor untuk dapat dikatakan sebagai Inovasi.faktor tersebut adalah yang **pertama** Relative advantage atau Keunggulan relative, Inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan inovasi sebelumnya.faktor pertama ini dapat dipenuhi oleh program e-Faktur yang telah diterapkan di KPP Malang Selatan dengan ditunjukan hasil dari penyebaran kuesioner total 61 % responden sebagai pengguna e-Faktur setuju dengan adanya e-Faktur memiliki keunggulan dari sistem yang telah digunakan sebelumnya.

**Faktor kedua** adalah Compatibility atau kesesuaian, hal ini dimaksudkan program e-Faktur memiliki kesesuaian dan tidak membuang sistem yang lama begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, dan E-Faktur telah yang telah diterapkan di KPP Malang Selatan telah memenuhi faktor kedua ini dengan ditunjukan hasil dari penyebaran kuesioner total 57 % responden sebagai pengguna e-Faktur setuju dengan program e-Faktur memiliki kesesuaian dengan sistem yang telah ada.

**Faktor Ketiga** adalah Complexity atau kerumitan. Dengan sifat yang baru maka inovasi melalui program e-Faktur mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan sebelumnya, namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yg lebih baru dan lebih baik. Faktor ini telah ditemukan didalam e-Faktur yang telah diterapkan di KPP Malang Selatan dengan ditunjukan hasil dari penyebaran kuesioner total 65 % responden sebagai pengguna e-Faktur setuju akan kerumitan yang ada dengan adanya inovasi program e-Faktur.

**Faktor Keempat** adalah Triability atau kemungkinan dicoba. Inovasi hanya bisa diteruskan apabila telah diuji dan terbukti mempunyai keuntungan dbandingan dengan yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji public, dimana setiap pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas sebuah inovasi. Faktor keempat ini telah ada didalam e-Faktur yang telah diterapkan di KPP Malang Selatan dengan ditunjukan hasil dari penyebaran kuesioner total 59 % responden sebagai pengguna e-Faktur setuju bahwa program e-Faktur ini bisa dicoba sebelum digunakan untuk pelaporan faktur pajak.

**Faktor Kelima** adalah Observability atau kemudahan diamati. Sebuah inovasi harus juga dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yg lebih baik. Faktor kelima ini telah ada didalam e-Faktur yang telah diterapkan di KPP Malang Selatan dengan ditunjukan hasil dari penyebaran kuesioner total 61 % responden sebagai pengguna

e-Faktur setuju bahwa program e-Faktur ini dapat diamati perkembangannya.

b. Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Hasil Penelitian ini juga mendukung teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam buku Hardyansyah. Menurut Zeithaml dalam buku Hardyansyah, “kualitas pelayanan dapat di ukur dari 5 faktor. **Faktor Pertama Tangible** (berwujud), Program e-Faktur yang telah diterapkan di KPP Malang Selatan harus memiliki halnya fasilitas fisik, peralatan, personil, maupun komunikasi yang baik untuk menunjang kualitas pelayanan. Ini telah terbukti dengan adanya jumlah total pengguna E-Faktur sebagai responden yang setuju akan faktor pertama sebesar 82%.

**Faktor kedua adalah Reliability (Kehandalan)**, Reliabilitas dalam hal Program E-Faktur yang telah diterapkan di KPP Malang Selatan yaitu memiliki kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Pelayanan yang tepat dapat menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik. Ini telah terbukti dengan adanya jumlah total pengguna E-Faktur sebagai responden yang setuju akan faktor pertama sebesar 87%.

**Faktor Ketiga adalah Responsiviness (respon /ketanggapan).** Kemauan dalam membantu konsumen dan bertanggung jawab terhadap layanan yang diberikan, program e-Faktur yang telah diterapkan di KPP Malang Selatan telah dianggap memenuhi faktor ketiga ini dengan adanya

pertanggung jawaban oleh pihak KPP selaku Penyelenggara atas pelayanan yang dibutuhkan pengguna e-Faktur. Ini telah terbukti dengan adanya jumlah total pengguna E-Faktur sebagai responden yang setuju akan faktor pertama sebesar 79%

**Faktor keempat adalah faktor assurance (jaminan).** Assurance (jaminan) yaitu dapat memberikan jaminan legalitas, kepastian, keamanan dalam pelayanan. Program e-Faktur yang telah diterapkan diKPP Malang Selatan telah dianggap memenuhi faktor keempat dengan bukti adanya jumlah total pengguna E-Faktur sebagai responden yang setuju akan pernyataan yang berhubungan dengan faktor Keempat ini sebesar 84%.

Terakhir adalah **faktor kelima Empathy (empati).** **Empathy (empati)** adalah Sikap ramah oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. Jika dimasukan ke dalam program e-Faktur, maka sikap ramah oleh aparatur dalam memberikan pelayanan baik berupa informasi tentang program e-Faktur maupun dalam bentuk pelayanan dalam pengurusan faktur pajak diKPP Malang selatan telah memenuhi syarat faktor kelima. Pernyataan ini terbukti dengan adanya jumlah total pengguna E-Faktur sebagai responden yang setuju akan faktor empati sebesar 78%.

c. Variabel Kepatuhan PKP

Kriteria PKP dikatakan patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.235/KMK.03/2003 ada 4 faktor :**Kriteria pertama adalah tepat waktu penyampaian faktur pajak.** faktor ini dapat dijelaskan bahwa PKP



dikatakan patuh jika dalam dua tahun terakhir PKP tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak yang telah ditetapkan oleh pemerintah . Pernyataan ini telah terbukti didalam pembahasan diatas dengan adanya jumlah responden yang setuju lebih dari 64%.

**Kriteria kedua yaitu adanya pemeriksaan dalam pembukuan.**

Yang dimaksud dengan kriteria kedua ini adalah dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang. Untuk kriteria kedua ini jumlah PKP pengguna e-Faktur sebagai responden setuju dengan pertanyaan ini sebesar 78%.

**Kriteria ketiga yaitu Tidak mempunyai tunggakan pajak atau untuk semua jenis pajak,** kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak. Dijelaskan bahwa program e-Faktur memberikan kontribusi terhadap PKP untuk tidak mempunyai tunggakan pajak. Ini telah terbukti didalam pembahasan diatas dengan adanya jumlah PKP pengguna e-Faktur sebagai responden yang setuju mencapai 71%.

**Kriteria keempat yaitu Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bagian perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.** Dalam pembahasan ini, program e-Faktur yang telah dilaksanakan di KPP Malang Selatan memberikan kontribusi kepada PKP

untuk tidak dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana. Ini telah terbukti didalam pembahasan diatas dengan adanya jumlah PKP pengguna e-Faktur sebagai reseponden yang setuju mencapai 79%.

## **2. Pengaruh Inovasi Program E-Faktur (X) terhadap Pelayanan Publik (Y1) di KPP Malang Selatan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka dapat menjelaskan bahwa variabel inovasi program e-Faktur memiliki pengaruh yang cukup tinggi terhadap Pelayanan publik yang dirasa oleh PKP dan Kepatuhan PKP itu sendiri . Hal itu dapat dilihat dari nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) yang mencapai 66,6% untuk Pelayanan public. Angka tersebut yang menjelaskan bahwa kontribusi Inovasi Program e-Faktur terhadap Pelayanan publik sebesar 66.6%, sedangkan sisanya sebesar 43,4% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Dari hasil penelitian Uji Parsial ( $t$ ) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Pelayanan Publik adalah sebesar lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.66298 ( $5.615 > 1,66298$ ) dan nilai Sig.t variabel adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  ( $0,000 < 0,1$ ), sehingga  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Kesimpulan yang dapat diambil adalah terdapat pengaruh atas variabel Inovasi Program E-Faktur terhadap Pelayanan Publik di KPP Malang Selatan .

Disamping itu, hasil penelitian bahwa Inovasi melalui Program E-Faktur memiliki pengaruh terhadap Pelayanan publik juga mendukung teori yang dikemukakan Mulgan dan Albury .terhadap inovasi. Yaitu *“Innovation should be a core activity of public sector: its helps public services to improve*

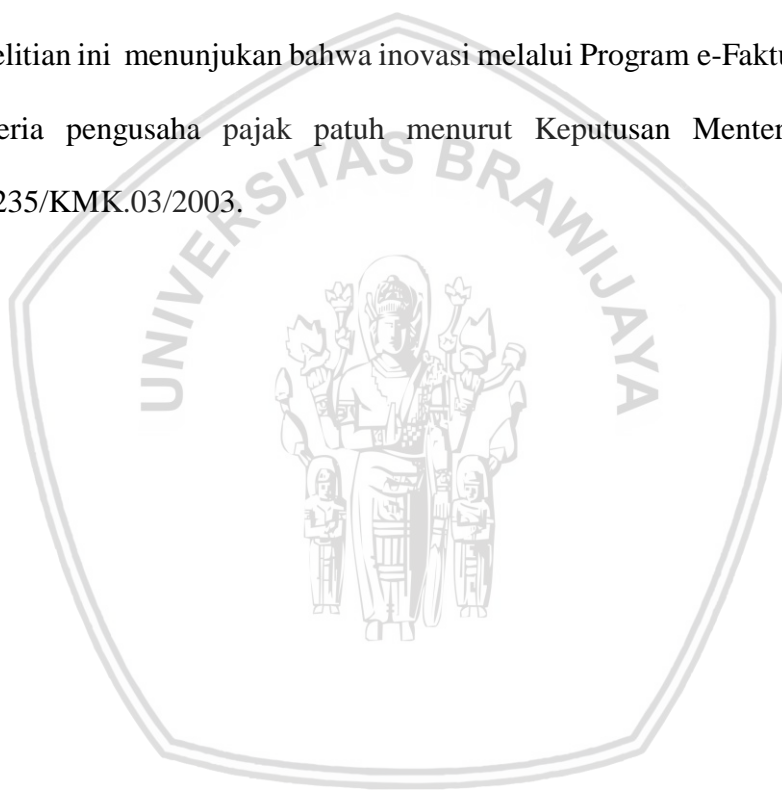
*performance and increase public value : respond to the expectation of citizen and adapt o the needs of user: increase service efficiency and minimize cost”.*

Innovasi harus menjadi inti dari kegiatan di sektor publik, inovasi membantu pelayanan publik memperbaiki kinerja dan meningkatkan nilai publik, merespon atas ekspektasi masyarakat dan bisa beradaptasi dengan kebutuhan pemakai, inovasi juga meningkatkan efisiensi pelayanan dan meminimalisir pengeluaran.

### **3. Pengaruh Inovasi melalui program e-Faktur(X) terhadap Kepatuhan PKP (Y2) di KPP Malang Selatan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka dapat menjelaskan bahwa variabel inovasi program e-Faktur memiliki pengaruh yang cukup rendah terhadap Kepatuhan PKP itu sendiri . Hal itu dapat dilihat dari nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) yang mencapai 27,1 % untuk Kepatuhan PKP itu sendiri, angka tersebut yang menjelaskan bahwa kontribusi Inovasi Program e-Faktur terhadap Kepatuhan PKP sebesar 27.1%, sedangkan sisanya sebesar 72,9% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Dari hasil penelitian Uji Parsial ( $t$ ) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Kepatuhan PKP adalah sebesar lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.66298 ( $13.015 > 1,66298$  ) dan nilai  $Sig.t$  variabel adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  ( $0,000 < 0,1$ ), sehingga  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Kesimpulan yang dapat diambil adalah terdapat pengaruh atas variabel Inovasi Program E-Faktur terhadap Kepatuhan PKP di KPP Malang Selatan .

Disamping itu, hasil penelitian bahwa Inovasi melalui Program E-Faktur memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan PKP juga mendukung teori yang dikemukakan oleh Rahayu (2010: 139) bahwa “pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”. Dan penelitian ini menunjukan bahwa inovasi melalui Program e-Faktur memenuhi Kriteria pengusaha pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.235/KMK.03/2003.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

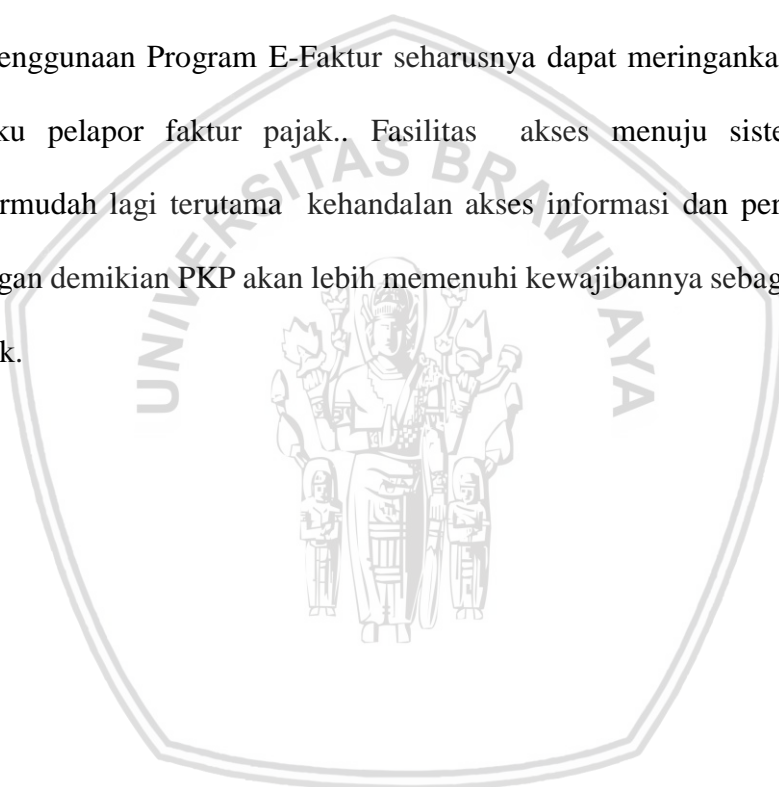
1. Dari hasil uji statistik Pengaruh Inovasi Program E-Faktur terhadap Pelayanan Publik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan, hal tersebut juga dapat dilihat hubungan antara kedua variabel tersebut sebesar 66,6% yang merepresentasikan dari fasilitas program e-Faktur, kemampuan program e-Faktur, program e-Faktur memberi bantuan pelayanan, mendapatkan jaminan kepastian dan kenyamanan, dan penyampaian informasi tentang e-Faktur oleh petugas.
2. Hasil uji statistik Pengaruh Inovasi Program E-Faktur terhadap Kepatuhan KPK menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan, hal tersebut juga dapat dilihat hubungan antara kedua variabel tersebut sebesar 27,1%, yang merepresentasikan dari Pelaporan faktur lebih tepat waktu, pemeriksaan faktur lebih rutin, menghindari tunggakan faktur pajak, dan menghindari sanksi.

#### B. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dipaparkan diatas, kemudian peneliti memiliki beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan pihak-pihak terkait

untuk memaksimalkan pemanfaatan Program E-Faktur dalam meningkatkan Pelayanan public dan kepatuhan PKP. Saran-saran tersebut yaitu:

1. Dari Program e-Faktur yang telah berjalan sampai penelitian ini selesai dibuat, dalam meningkatkan pelayanan publik masih butuh perhatian khusus terutama sosialisasi, Karena masyarakat terutama PKP yang memerlukan program tersebut sebagian masih belum paham terhadap program tersebut.
2. Penggunaan Program E-Faktur seharusnya dapat meringankan para PKP selaku pelapor faktur pajak.. Fasilitas akses menuju sistem e-Faktur dipermudah lagi terutama kehandalan akses informasi dan perbaikan data. Dengan demikian PKP akan lebih memenuhi kewajibannya sebagai Pembayar Pajak.



## DAFTAR PUSTAKA

- Admin, Aplikasi e-Governmentl, melalui [https://www.kominfo.go.id/content/detail/3319/aplikasi-e-government/0/e\\_government](https://www.kominfo.go.id/content/detail/3319/aplikasi-e-government/0/e_government) diakses pada 24 juni 2018
- Arikunto, S. 2013. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar. Saifuddin. 2013. Metode Penelitian . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Damanik M.P, Purwaningsih E.H, 2017. E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah
- Eko Indrajit,Richardus.2006. Electronic Government :Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet Dan Teknologi. Aptikom.
- Hakim,lukman, 2016, Pegantar administrasi pembangunan,Yogyakarta : Ar-Ruzz media
- Hardiyansyah,2011 Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media.
- Harjo, Dwikora. 2013. Perpajakan Indonesia. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Indriantoro,Nur dan Supomo,Bambang. 2011, "Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen", Edisi Pertama. BPFE,Yogyakarta
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Keban, Yeremias T.,2004 Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori Dan Isu. Yogyakarta : Gava Media.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-136/Pj/2014 Tentang Penetapan Pengusaha Kena Pajak Yang Diwajibkan Membuat Faktur Pajak Berbentuk Elektronik.
- Keputusan Menteri Keuangan 235/Kmk.03/2003 Tentang Perubahan Atas Keputusan Nomor 544/Kmk.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 235/Kmk.03/2003 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor



- 544/Kmk.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Malhotra, N.K. (2004). Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan. Edisi Bahasa Indonesia, Pt. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Mardiasmo. 2009. Perpajakan. Yogyakarta : Andi Offset.
- Mardiasmo \_\_\_\_\_. Perpajakan Edisi Revisi Yogyakarta :Andi Offset.
- Mardiasmo \_\_\_\_\_. Perpajakan Edisi Revisi Yogyakarta :Andi Offset.
- Noor,Irwan.2013. Desain Inovasi Pemerintahan Daerah.Malang: Ub Press.
- Pajak.go.id Www.Pajak.Go.Id [28/11/2016]
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-16/Pj/2014 Tentang Tata Cara Pembuatan Dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik.
- Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor Per-41/Pj/2015 Tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 162 Tahun 2014 Tentang Rincian Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara.
- Purwono,Herry. 2010. Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak, Jakarta : Erlangga.
- Rahayu, Siti Kurnia 2010, Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Risnandar, 2014, Analisis E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah
- Sabaruddin, Abdul. 2015, Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Singarimbun, Masri Dan Sofian Effendi, 2006, Metode Penelitian Survei ( Editor ), Lp3es, Jakarta..
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sukardji,2011.Pajak Pertambahan Nilai Edisi Revisi 2011, Jakarta: Rajawali Pers.
- Sukardji.Untung.2014,Pokok-Pokok Pajak Pajak Pertambahan Nilai Di Indonesia Edisi Revisi 2014,

- Tempo.co, Melalui <https://bisnis.tempo.co/read/675865/faktur-pajak-fiktif-di-jawa-timur-capai-rp-375-miliar> [24/11/2016].
- Tim Penulis Tax Knowledge Base Djp. 2014. Faq E-Faktur. Jakarta : Direktorat Jenderal Pajak.
- Tim Penulis Tax Knowledge Base Djp. 2014. Resume Faktur Pajak Elektronik. Jakarta : Direktorat Jenderal Pajak.
- Trisnawati,2017. Inovasi Pemerintah Daerah, Ponorogo : Uwais Inspirasi Indonesia.
- Trisnawati,2017. Manajemen Pelayanan Publik. Ponorogo : Uwais Inspirasi Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
- Undang Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan.
- Undang - Undang Nomor 42 Tahun 2009 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undangundang Nomor 8 Tahun 1983 Tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang Dan Jasa Dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah.
- Waluyo. 2011. Perpajakan Indonesia. Jakarta : Salemba Empat.
- Waluyo. 2013. Perpajakan Indonesia. Jakarta : Salemba Empat.
- Zuraida,Ida. 2011. Penagihan Pajak:Pajak Pusat Dan Pajak Daerah. Bogor: Galia Indonesia.

## CURRICULUM VITAE

## DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Trinandha Yudha Ismoyo  
 NIM : 115030107111088  
 Tempat,Tanggal lahir : Malang, 18 Juni 1993  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki  
 Agama : Islam  
 Status Pernikahan : Belum Menikah  
 Kewarganegaraan : Indonesia  
 No. Hp : 085749606040  
 E-mail : nandhayudha@windowslive.com



## RIWAYAT PENDIDIKAN

Tingkat Pendidikan	Tahun Belajar	Keterangan
SDN 1 Tunjungtirto	1999-2004	
SDN 1 TasikMadu	2004-2005	
SMPN 16 Malang	2005-2008	
SMAN 6 Malang	2008-2009	
SMAN 9 Malang	2009-2011	
S1-Universitas Brawijaya	2011 - 2018	Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi



## PENGALAMAN ORGANISASI

No.	Nama Organisasi	Tahun	Jabatan
1	Research Study Club	2011-2012	Anggota Muda



Surat Riset



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR III**

JALAN LETJEN S. PARMAN No.100MALANGKODE POS 65122  
TELEPON(0341) 403333 , 403461-62; FAKSIMILE(0341) 403463, SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK 1500200  
E-MAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

Nomor : S - 14691 /WPJ.12/2016 20 Desember 2016  
Sifat : Segera  
Lampiran : -  
Hal : Pemberian Izin Riset  
a.n. Trinandha Yudha Ismoyo, NPM 115030107111088

Yth. Ketua Prodi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya  
Jl. MT. Haryono 163, Malang

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor 18137/UN10.3/AK/2016 tanggal 1 Desember 2016 tentang Riset/Survey, atas :

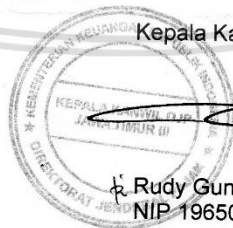
Nama / NPM : Trinandha Yudha Ismoyo / 115030107111088

dengan ini Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk penelitian dan/atau riset pada KPP Pratama Malang Selatan, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/Negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *softcopy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Softcopy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: [perpustakaan@pajak.go.id](mailto:perpustakaan@pajak.go.id).

Demikian agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor,



Rudy Gunawan Bastari  
NIP.196503201992031001

Tembusan :  
Mahasiswa yang bersangkutan.  
Kp.:BD.05/BD.0502

## SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

**Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Saudara  
Di Tempat**

Dengan hormat,  
Saya mahasiswa Universitas Brawijaya Malang Program Studi Administrasi Publik

Nama : Trinandha Yudha Ismoyo  
NIM : 115030107111088

Sedang mengadakan penelitian dengan judul “*Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik melalui Program E-Faktur terhadap Kualitas pelayanan dan Kepatuhan PKP.* Saudara terpilih sebagai responden untuk memberikan pendapat dan masukan guna mengetahui Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik melalui Program E-Faktur terhadap Kualitas pelayanan dan Kepatuhan PKP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama selatan kota malang.

Dalam menjawab kuesioner yang saya berikan, mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu/Saudara karena penelitian ini dilakukan semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Besar harapan saya, Bapak/Ibu/Saudara bersedia untuk mengisi kuesioner ini. Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Trinandha Yudha Ismoyo  
115030107111088



#### A. DATA RESPONDEN :

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon Saudara mengisi data berikut terakhir terlebih dahulu. (Jawaban yang saudara berikan akan diperlakukan secara rahasia).

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan  
 Umur : ☐ < 20 ☐ 20 – 30 ☐ 30 <  
 Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1  
                                   ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

#### B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Responden diharapkan membaca terlebih dahulu diskripsi masing-masing pertanyaan sebelum memberikan jawaban.
2. Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda check (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia. **Hanya satu jawaban saja yang dimungkinkan untuk setiap pertanyaan.**

Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya dan seobjektif mungkin.

Seorang PKP : ☐ Ya ☐ Tidak

Pengguna E-faktur : ☐ Ya ☐ Tidak

##### 1. Inovasi Pelayanan Melalui E-faktur

No.	Daftar Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Menurut PKP program e faktur mempunyai nilai lebih dari model pelayanan sebelumnya?					
2	Menurut PKP program e-faktur sudah sesuai dengan sistem faktur pajak?					
3	Menurut PKP program e-faktur memiliki kerumitan dalam penggunaan					
4	Menurut PKP pernah mencoba program e-faktur saat pelatihan					

5	PKP dapat mengamati kinerja e-faktur					
---	--------------------------------------	--	--	--	--	--

## 2. Kualitas Pelayanan

No.	Daftar Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Fasilitas program e-faktur sudah memenuhi kebutuhan akan pelayanan?					
2	Kemampuan program e-faktur sudah sesuai dengan prosedur pelayanan?					
3	Program e-faktur membantu dalam pelaporan faktur pajak					
4	Dengan adanya program e-faktur merasa mendapatkan jaminan kepastian dan keamanan?					
5	Penyampaian informasi tentang e-faktur oleh petugas pajak memudahkan saya untuk mengerti					

## 3. Kepatuhan PKP pengguna e-faktur

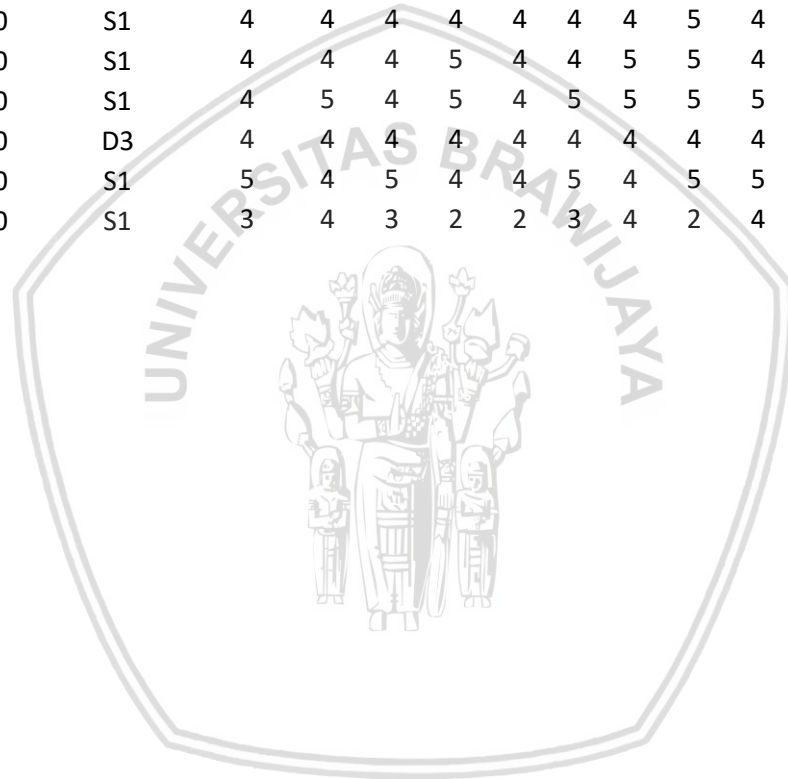
No.	Daftar Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Program e-faktur membuat lebih tepat waktu melaporkan faktur pajak					
2	Program e-faktur membuat pemeriksaan faktur pajak lebih rutin dilakukan					
3	Program e-faktur membuat PKP menghindari adanya tunggakan faktur pajak					
4	Program e-faktur membuat PKP tidak terkena sanksi pajak					

jenis kelamin	umur	pendidikan	Variabel X					Variabel Y1					Variabel Y2			
L	20-30	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
L	31-40	S1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4
P	31-40	S2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
L	20-30	S1	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
L	31-40	S1	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3
L	20-30	S1	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
L	31-40	S1	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
L	31-40	S1	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3
P	31-40	S1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
P	20-30	S1	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
L	20-30	S1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
L	31-40	d3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5
P	31-40	d3	4	4	2	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4
L	31-40	S1	3	3	2	4	3	4	3	2	5	3	3	4	3	3
L	40<	S2	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
P	20-30	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
L	40<	S1	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
L	31-40	d3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3
L	31-40	SMA	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
P	20-30	S1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
P	31-40	S1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
L	31-40	S1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
L	31-40	S2	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4
L	20-30	S1	3	4	3	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	5
L	20-30	S1	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4

P	20-30	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P	31-40	D3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4
L	20-30	S1	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4
L	20-30	S1	5	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4
P	31-40	d3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
L	20-30	SMA	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
L	20-30	S1	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4
L	40<	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
L	20-30	S1	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4
L	31-40	S1	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3
L	31-40	D3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
L	31-40	SMA	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
L	20-30	D3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
P	20-30	S1	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
P	31-40	S2	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
L	31-40	S1	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
L	40<	S1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
P	20-30	S1	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
L	20-30	S1	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
P	31-40	D3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4
L	20-30	S1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
L	20-30	S1	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3
P	31-40	S1	4	3	2	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
L	31-40	S1	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
L	40<	S1	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
L	31-40	S1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4

L	20-30	D3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
P	31-40	SMA	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4
P	31-40	D3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3
L	31-40	S1	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
L	31-40	S1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
L	20-30	S1	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4
L	20-30	S1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
L	31-40	S1	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
P	31-40	S1	3	3	3	3	3	3	5	4	3	2	4	5	4	4
P	20-30	S1	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4
P	20-30	d3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2
L	31-40	d3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3
L	31-40	S1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
P	20-30	S1	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4
L	20-30	D3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
P	31-40	S1	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
P	31-40	S2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4
L	20-30	S1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
L	20-30	S1	4	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4
P	31-40	S1	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
P	20-30	S1	4	2	2	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4
L	31-40	d3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
L	40<	S1	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	5
L	20-30	S1	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3
L	31-40	S1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
L	31-40	D3	4	5	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4

L	40<	S2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
L	20-30	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3
L	31-40	D3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4
L	31-40	S1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P	31-40	S1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3
L	31-40	S1	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
L	31-40	S1	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
P	31-40	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
P	20-30	S1	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5
L	20-30	S1	3	4	3	2	2	3	4	2	4	3	3	3	2	3



## LAMPIRAN DATA SPSS

Tabel REGRESI variabel X ke y1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.358	1.049		6.099	0.000
Program E-faktur(X <sub>1</sub> )	0.745	0.057	0.816	13.015	0.000

Tabel Koefisien determinan variabel X ke Y1

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0.816	0.666	0.662

Tabel Hasil Uji Parsial (t)

Variabel Terikat	Variabel Bebas	t Hitung	t Tabel	Sig.	Keterangan
Pelayanan publik(Y1)	Program e-faktur (X <sub>1</sub> )	13.015	1.66298	0.000	Signifikan

Tabel Regresi Variabel X terhadap Y<sub>2</sub>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.091	1.289		6.277	0.000



Program E-faktur(X <sub>1</sub> )	0.397	0.071	0.520	5.615	0.000
-----------------------------------	-------	-------	-------	-------	-------

Hasil Koefisien Determinan X terhadap Y<sub>2</sub>

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0.520	0.271	0.262

Hasil Uji Parsial (t)

Variabel Terikat	Variabel Bebas	t Hitung	t Tabel	Sig.	Keterangan
Kepatuhan PKP (Y <sub>2</sub> )	Program e-faktur (X)	5.615	1.66298	0.000	Signifikan

### Validitas Variabel X

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	program efaktur
x1.1	Pearson Correlation	1	.229*	.319**	.186	.372**	.598**
	Sig. (2-tailed)		.033	.003	.085	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87
x1.2	Pearson Correlation	.229*	1	.436**	.295**	.402**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.033		.000	.006	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87
x1.3	Pearson Correlation	.319**	.436**	1	.384**	.400**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87
x1.4	Pearson Correlation	.186	.295**	.384**	1	.343**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.085	.006	.000		.001	.000
	N	87	87	87	87	87	87
x1.5	Pearson Correlation	.372**	.402**	.400**	.343**	1	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001		.000
	N	87	87	87	87	87	87
program efaktur	Pearson Correlation	.598**	.695**	.763**	.661**	.704**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87	87

### Reliability Statistics Variabel X

Cronbach's Alpha	N of Items
.713	5

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Validitas Variabel Y1

		y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	pelayanan publik
y1.1	Pearson Correlation	1	.276**	.175	.193	.338**	.631**
	Sig. (2-tailed)		.010	.106	.074	.001	.000
	N	87	87	87	87	87	87
y1.2	Pearson Correlation	.276**	1	.375**	.191	.213*	.631**
	Sig. (2-tailed)	.010		.000	.076	.048	.000
	N	87	87	87	87	87	87
y1.3	Pearson Correlation	.175	.375**	1	.171	.405**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.106	.000		.113	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87
y1.4	Pearson Correlation	.193	.191	.171	1	.176	.507**
	Sig. (2-tailed)	.074	.076	.113		.104	.000
	N	87	87	87	87	87	87
y1.5	Pearson Correlation	.338**	.213*	.405**	.176	1	.696**
	Sig. (2-tailed)	.001	.048	.000	.104		.000
	N	87	87	87	87	87	87
pelayanan publik	Pearson Correlation	.631**	.631**	.696**	.507**	.696**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87	87

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

#### Variabel Y1

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.630	5

### Validitas Variabel Y2

		y2.1	y2.2	y2.3	y2.4	kepatuhan pkp
y2.1	Pearson Correlation	1	.210	.371**	.421**	.693**
	Sig. (2-tailed)		.051	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87
y2.2	Pearson Correlation	.210	1	.443**	.368**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.051		.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87
y2.3	Pearson Correlation	.371**	.443**	1	.353**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000
	N	87	87	87	87	87
y2.4	Pearson Correlation	.421**	.368**	.353**	1	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000
	N	87	87	87	87	87
kepatuhan pkp	Pearson Correlation	.693**	.705**	.747**	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

#### Variabel Y2

Cronbach's Alpha	N of Items
.692	4

## HASIL REGRESI LINIER SEDERHANA X TERHADAP Y1

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.816 <sup>a</sup>	.666	.662	1.174

a. Predictors: (Constant), program efaktur

b. Dependent Variable: pelayanan publik

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	233.325	1	233.325	169.382	.000 <sup>b</sup>
	Residual	117.088	85	1.378		
	Total	350.414	86			

a. Dependent Variable: pelayanan publik

b. Predictors: (Constant), program efaktur

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.358	1.043		6.099	.000
	program efaktur	.745	.057	.816	13.015	.000

a. Dependent Variable: pelayanan publik

## HASIL REGRESI LINIER SEDERHANA X TERHADAP Y1

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.520 <sup>a</sup>	.271	.262	1.451

a. Predictors: (Constant), program efaktur

b. Dependent Variable: kepatuhan pkp

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	66.388	1	66.388	31.527	.000 <sup>b</sup>
	Residual	178.991	85	2.106		
	Total	245.379	86			

a. Dependent Variable: kepatuhan pkp

b. Predictors: (Constant), program efaktur

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.091	1.289		6.277	.000
	program efaktur	.397	.071	.520	5.615	.000

a. Dependent Variable: kepatuhan pkp